



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE AHORA PARA LA GESTION DE INVENTARIO Y FACTURACION DE EQUIPAMIENTO COUBICADO DEL AREA DE TELECOMUNICACIONES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

EXPEDIENTE N.º: 114/2024

Área: Planificación y Control

Índice

1. Objeto del Contrato	3
2. Alcance.....	4
2.1. Renovación de licencias	4
2.2. Requisitos técnicos	4
2.3. Descripción y condiciones del soporte y mantenimiento	4
2.4. Requisitos técnicos de seguridad	4
2.5. Niveles de Servicio	5
3. Formato de las especificaciones técnicas	6

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE AHORA PARA LA GESTION DE INVENTARIO Y FACTURACION DE EQUIPAMIENTO COUBICADO DEL AREA DE TELECOMUNICACIONES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 114/2024	Fecha 09/07/2024
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

1. Objeto del Contrato

1.1 Antecedentes

El Área de Telecomunicaciones de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) factura a y recibe facturas por los servicios de cesión y coubicación de emplazamientos de Telecomunicaciones. Para el inventariado de los equipos y para el cálculo y gestión de la facturación se utiliza una adaptación recientemente realizada del software de mercado AHORA. Así mismo mediante este software se registran las intervenciones de instalación y desinstalación, estimándose en más de 1.000 elementos instalados en 69 emplazamientos y 13 operadores distintos.

1.2 Objeto del Contrato

El objeto del contrato es el suministro, incluido su mantenimiento y soporte, de licencias del software AHORA utilizado para la gestión del inventario y facturación de equipamientos coubicados en el Área de Telecomunicaciones de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y el cálculo de la facturación de Canal de Isabel II, S.A., M.P. a operadores y viceversa.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE AHORA PARA LA GESTION DE INVENTARIO Y FACTURACION DE EQUIPAMIENTO COUBICADO DEL AREA DE TELECOMUNICACIONES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 114/2024	Fecha 09/07/2024
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

2. Alcance

El software objeto del contrato se basa en producto de mercado AHORA, está totalmente parametrizado y reprogramado, habiendo sido adaptado totalmente a las necesidades de Canal. El software AHORA se ha utilizado como plataforma de desarrollo con nuevas funcionalidades requeridas por Canal.

2.1. Renovación de licencias

- Durante la vigencia del contrato, se renovarán las licencias de uso con carácter anual
- Las actualizaciones tendrán que ver con el propio producto AHORA y estarán relacionadas con actualizaciones de sistemas operativos, nuevas medidas de ciberseguridad, etc.

2.2. Requisitos técnicos

- El software es on-premise, está instalado en la Red de Canal. No requiere acceso a internet para su operación.
- Las adaptaciones actuales y futuras pasan a ser propias y exclusivas de Canal.

2.3. Descripción y condiciones del soporte y mantenimiento

- Atención por teléfono y correo electrónico de dudas y consultas sobre el uso del aplicativo
- Corrección de fallos derivados por el uso del aplicativo
- En relación con el soporte se incluirá hasta un máximo de 10 horas de soporte avanzado orientado a nuevas funcionalidades a implantar.

2.4. Requisitos técnicos de seguridad

- El software ofertado se instalará en la propia red de sistemas de información de Canal (*on-premise*).
- El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:
 - Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE AHORA PARA LA GESTION DE INVENTARIO Y FACTURACION DE EQUIPAMIENTO COUBICADO DEL AREA DE TELECOMUNICACIONES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 114/2024	Fecha 09/07/2024
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches, *upgrades* o nuevas versiones de los productos proporcionados que solucionarán problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo fechas de disponibilidad de dichos parches, *upgrades* o nuevas versiones.

2.5. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio que se establecen para la resolución de consultas, incidencias o problemas de carácter técnico desde su notificación serán las siguientes:

- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas críticas: < 24 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 48 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 72 horas naturales

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

Criticidad de incidencias y consultas:

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

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

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE AHORA PARA LA GESTION DE INVENTARIO Y FACTURACION DE EQUIPAMIENTO COUBICADO DEL AREA DE TELECOMUNICACIONES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 114/2024	Fecha 09/07/2024
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

3. Formato de las especificaciones técnicas

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

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 04.09.2024 09:56:56 CEST

Jefe de ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
Por delegación de Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 04.09.2024 09:58:30 CEST

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 04.09.2024 12:32:17 CEST

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA