

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL “SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”

Contrato 186/2024

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Contexto y antecedentes.....	5
1.2. Planteamiento del proyecto.....	65
1.3. Objetivos del proyecto.....	8
2. ALCANCE DEL SERVICIO LICITADO.....	10
2.1. Suministro de suscripciones.....	11
2.2. Instalación y configuración de instancias.....	13
2.3. Formación técnica al equipo de proyecto.....	13
2.4. Proyecto de diseño e implantación.....	1413
2.4.1. Servicios de gestión del cambio.....	1514
2.5. Soporte, Mantenimiento y Evolutivos.....	1615
3. REQUISITOS.....	2019
3.1. Requisitos de Plataforma, Infraestructura y Operacionales (PIO).....	2019
3.2. Requisitos Funcionales.....	2423
3.2.1. Generales.....	2423
3.2.2. Gestión de Incidencias.....	2726
3.2.3. Gestión de Solicitudes.....	2827
3.2.4. Gestión de Quejas.....	28
3.2.5. Gestión de Problemas.....	2928
3.2.6. Gestión de Cambios.....	3029
3.2.7. Gestión del Catálogo.....	3130
3.2.8. Gestión de Niveles de Servicio.....	31
3.2.9. Gestión de la CMDB.....	3231
3.2.10. Gestión del Conocimiento.....	3332
3.2.11. Reporting.....	3433
3.2.12. Integración.....	3534
3.2.13. Gestión del Desarrollo de Proyectos.....	3635
3.2.14. Gestión de la Entrega.....	3735

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

3.3.	Requisitos de Seguridad (SE)	3736
3.4.	Requisitos Volumetrías (VO)	4039
3.5.	Requisitos del mantenimiento y soporte (MS)	4140
3.6.	Requisitos de Formación (FO)	4241
3.7.	Requisitos de Modo de Licenciamiento (LI).....	4241
4.	PROYECTO DE DISEÑO E IMPLANTACIÓN	4443
4.1.	Gestión del proyecto	4443
4.2.	Plan de Pruebas	4645
4.3.	Formación	4645
4.4.	Gestión del Cambio	4746
4.5.	Puesta en Producción	4746
4.6.	Soporte post-implantación y Devolución del Servicio.....	4847
5.	EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	4948
5.1.	Plazos de ejecución.....	4948
5.2.	Organización, Seguimiento y Control de los trabajos	5049
5.3.	Lugar de realización de los trabajos.....	5049
5.4.	Perfiles requeridos	5150
5.5.	Acuerdos de nivel de servicio.....	5251
6.	MODELO DE GOBIERNO	5655
6.1.	Gestión de Servicios	5655
6.2.	Gestión de la Relación	5655
6.2.1.	Modelo de Referencia	56
6.2.2.	Nivel Estratégico - Comité de Dirección	5857
6.2.3.	Nivel Táctico- Comité de Seguimiento y control.....	5958
6.2.4.	Comité Operacional.....	6160
6.3.	Gestión del Contrato.....	6261
6.4.	Sistema de Gestión Integrado.....	6362
6.5.	Seguimiento e informes.....	6463
7.	FASES DEL CONTRATO	6564
7.1.	Gobierno durante la fase 1	6564

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

7.2.	Gobierno durante la fase 2.....	6564
7.3.	Fase de Estabilización	6564
7.4.	Fase de Pleno Servicio.....	6665
7.5.	Fase de Finalización y Devolución.....	6665
7.5.1.	Principios clave.....	6665
7.5.2.	Principios generales	6766
7.5.3.	Elementos que se transferirán	6867
7.5.4.	Planificación y plan de proyecto.....	6968
7.5.5.	Gobierno de la finalización.....	7069
7.5.6.	Actividades durante el periodo de Soporte.....	7271
7.5.7.	Gestión de la seguridad y la conformidad.....	7271
7.5.8.	Facturación y obligaciones durante la finalización	7372
7.5.9.	Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.....	7372

8. AUDITORIA..... 7473

8.1.	Principios.....	7473
8.2.	Procedimientos de auditoría.....	7574
8.2.1.	Organización de la auditoría	7574
8.2.2.	Plan de Auditoría	7574
8.2.3.	Notificación.....	7675
8.2.4.	Reunión de arranque.....	76
8.2.5.	Trabajo de campo	7776
8.2.6.	Informe de auditoría	7776
8.2.7.	Seguimiento.....	7877
8.2.8.	Software para la auditoría.....	7877
8.2.9.	Documentación.....	7877
8.2.10.	Auditorías realizadas por terceros.....	7877

9. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS..... 8079

10. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO 8180

ANEXO 1. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO..... 8281

ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL..... 8685

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. Contexto y antecedentes

La Dirección G. Sistemas de Información y Control del Canal de Isabel II, S.A. M.P, (en adelante “CANAL”), implantó en 2009 una herramienta para la gestión de los distintos servicios de TI, denominada “Sistema Único de Solicitudes e Incidencias” (SUSY), basada en la Suite Service Desk Manager de Broadcom Inc, compuesta por los siguientes módulos:

- CA Service Desk Manager
- CA Knowledge Tool
- CA CMDB
- CA Support Automation
- CA IT-PAM

La evolución constante de CANAL, con el consecuente incremento de servicios de TI, ha llevado a la necesidad de una redefinición de procesos ITSM, que permitirán optimizar los procesos actuales, y conseguir un mayor alineamiento con las mejores prácticas de ITIL.

Dicha redefinición de procesos no es viable llevarla a cabo sobre SUSY debido a las razones siguientes:

- La obsolescencia de SUSY y la incertidumbre en cuanto a la continuidad del producto por parte del fabricante
- Limitaciones técnicas y funcionales como pueden ser la automatización, IA y las capacidades de integración
- La dificultad que supone el cumplimiento por parte de SUSY de los actuales requisitos de seguridad
- La mayor facilidad de uso de las nuevas herramientas, al ser éstas más intuitivas y fáciles de usar.

Es por ello, que CANAL ha emprendido la iniciativa de implantar una nueva herramienta de ITSM que sea líder de mercado, que se alinee con las mejores prácticas y procesos definidos por ITIL, universalmente accesible y totalmente especializada y adaptada a las necesidades de Canal, vista la imposibilidad de obtener este objetivo con la herramienta actualmente operativa.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

1.2. Planteamiento del proyecto

Para la consecución de este proyecto global de transformación, Canal ha decidido dividir el proyecto en dos fases:

Fase 1 (Construcción y despliegue de la solución): cuyo objetivo es la implantación de la solución con todos los requerimientos de Canal. Durante esta fase se llevará a cabo la implantación completa de la solución y puesta en producción de la misma, llevando a cabo la configuración y desarrollo de todos los requerimientos, procesos e integraciones considerados necesarios para la puesta en producción de la solución.

· **Fase 2 (Soporte, mantenimiento y evolución):** servicios de estabilización, mantenimiento, soporte y evolución de la solución.

Tras el análisis de mercado realizado sobre diversas herramientas de ITSM, se comprueba que los fabricantes ofrecen y evolucionan estos productos principalmente en modo SaaS (Software as a Service), escenario en el que los datos estarán alojados en la nube, concretamente en servidores gestionados por el fabricante de la solución, que también realizará las tareas de mantenimiento del software base. Se trata de servicios que se prestan de forma igual a todos los clientes.

Canal conforme al análisis de las soluciones del mercado, el estado de la tecnología y la estrategia de evolución de los Sistemas Informáticos de la compañía, ha decidido que la implantación de la nueva solución de ITSM se realice en modalidad SaaS del fabricante, es decir, se haga uso de productos estándar gestionados y mantenidos (como software base) por el fabricante del producto y de forma estándar para todos sus clientes.

Conforme a las mejores prácticas en la implantación de soluciones SaaS, a través del presente contrato Canal selecciona, o bien al propio fabricante siendo éste por lo tanto el único implantador de su solución, o bien a alguno de los diferentes integradores certificados por el fabricante que puedan realizar las labores de implantación del programa en Canal y su posterior mantenimiento, aportando su experiencia en la implantación de la solución y su personalización y adaptación a diferentes clientes.

En el caso de tratarse de un integrador certificado, éste será el responsable de la implantación exitosa del producto conforme a los requisitos que Canal tiene identificados para el sistema y el encargado de su

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

estabilización, mantenimiento y evolución conforme a las necesidades de Canal de Isabel II. Para la prestación de estos servicios deberá subcontratar los servicios necesarios del fabricante con el que se presente.

Conforme a este planteamiento del proyecto, la planificación global del proyecto por fases es la siguiente:

	Año 1												Año 2				Año 3				Año 4			
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Fase 1: Construcción y despliegue de la solución																								
Suscripción servicios SaaS para ITSM																								
Instalación y configuración instancias																								
Formación al equipo de proyecto																								
Proyecto de implantación																								
Análisis																								
Parametrización de ITSM																								
Parametrización de ITAM y CMDB																								
Integraciones																								
Carga de datos, pruebas y validación																								
Formación a usuarios finales y gestión del cambio																								
Puesta en producción																								
Fase 2: Soporte, mantenimiento e innovación																								
Suscripción servicios SaaS para sistema en Producción																								
Mantenimiento, soporte y evolutivos																								

Se han identificado como factores críticos de éxito para este proyecto:

- Seleccionar un producto o conjunto de productos estándar del mercado que mejor se adapten a los requerimientos de Canal y que sus procesos utilicen las mejores prácticas para llevar a cabo la gestión de servicios de la TI.
- La solución debe ser de un fabricante con capacidad de evolución en el mercado y adaptación a las nuevas normativas que surjan.
- Debe tener capacidad de evolución e innovación.
- Adaptada y alineada a la transformación digital.
- Los productos que formen parte de la solución deben estar disponibles en español.
- Oferta conjunta integrador-fabricante que integre los servicios SaaS del fabricante con las necesidades demandadas por Canal, mediante la flexibilidad y capacidad del integrador. En los casos en los que el fabricante sea el único implantador de su solución, la oferta será la del propio fabricante.
- Equipo de implantación con conocimiento y experiencia en implantaciones de soluciones ITSM.
- Servicios de acompañamiento del fabricante, que incluya servicios de asesoramiento, validación y apoyo durante el proyecto.
- La solución debe disponer de un API que le permita tanto la integración con los sistemas existentes en Canal, como con sistemas externos que son necesarios para dar solución al negocio de Canal.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

- Ofrecer una adecuada solución de carga de la información a incorporar.
- Control de calidad del desarrollo para asegurar el uso de las mejores prácticas y metodologías y máxima adaptación al estándar.
- Definir un modelo de relación y gestión adecuado.
- Realizar una adecuada gestión del conocimiento del sistema asegurando su correcta transmisión dentro del equipo (estabilidad y formación).
- Flexibilidad a la hora de adaptarse a cambios en los sistemas derivados de los cambios en los procesos empresariales o regulatorios.
- Formación adecuada en los productos de la solución ofertada.
- Definir los procedimientos de trabajo adecuados con el resto de equipos de Canal.
- Polivalencia del equipo para poder trabajar con diferentes demandas de servicios.
- Correcta gestión del cambio.
- Solución con la mayor garantía en seguridad de la información y la protección de datos personales

1.3. Objetivos del proyecto

El objeto del presente procedimiento es la contratación del “SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) EN MODO SAAS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.” durante un periodo de cuatro años, con posibilidad de un año de prórroga.

A través de estos servicios Canal persigue conseguir:

- **Reducción de costes:** Un sistema de ITSM bien implementado ayuda a reducir los costes operativos de TI al optimizar los procesos y mejorar la eficiencia en la gestión de recursos.
- **Mejora en la calidad del servicio:** Al estandarizar los procesos de TI, se garantiza una prestación de servicios coherente, lo que reduce los errores y mejora la satisfacción del cliente.
- **Mayor eficiencia operativa:** ITSM permite una resolución de problemas más rápida y una gestión de recursos más eficiente, lo que contribuye a una mayor productividad.
- **Alineación con los objetivos empresariales:** ITSM fomenta una mejor alineación entre los servicios de TI y los objetivos generales de la empresa, ayudando a utilizar la tecnología como una ventaja competitiva.
- **Control de costes:** Con prácticas de ITSM bien implementadas, las empresas pueden administrar los recursos de manera más efectiva, reduciendo los costos asociados con la prestación de servicios de TI.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

- **Flexibilidad y personalización:** Los servicios de TI pueden ser más flexibles y personalizados, adaptándose mejor a las necesidades específicas de la organización.
- **Reducción de riesgos:** Mejora la administración y minimiza los riesgos asociados con la gestión de la tecnología de la información.

Estos beneficios hacen que la implementación de un sistema de ITSM sea una inversión valiosa para cualquier organización que busque mejorar su eficiencia y calidad en la gestión de servicios de TI.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

2. ALCANCE DEL SERVICIO LICITADO

El alcance de este contrato consistirá en la implantación y mantenimiento de un nuevo ITSM basado en productos estándar en modo SaaS que dé cobertura a las necesidades y procesos establecidos por Canal que permitirán su gestión, adaptación y evolución de acuerdo a los requerimientos legales, regulaciones e innovaciones del mercado.

El alcance del contrato contempla los siguientes apartados:

FASE1 - Construcción y despliegue de la solución

- Suministro de suscripciones de la plataforma de ITSM seleccionada, así como mantenimiento y soporte del producto.
- Instalación y configuración de instancias.
- Formación técnica al equipo de proyecto y usuarios finales.
- Proyecto de implantación de la solución y puesta en producción de la misma, llevando a cabo las tareas de:
 - Análisis y diseño
 - Parametrización de ITSM
 - Parametrización de ITAM y CMDB
 - Integraciones
 - Carga de datos, pruebas y validaciones necesarias para la puesta en producción de la solución.
 - Formación a usuarios finales y gestión del cambio
 - Puesta en producción
- Puesta en producción

FASE2 - Soporte, mantenimiento y evolutivos.

- Mantenimiento: servicios de estabilización, mantenimiento, soporte y evolución de la solución.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

2.1. Suministro de suscripciones

Canal solicita que la solución a implementar se haga en modalidad Software-as-a-Service (SaaS) o equivalente. En el contexto del pliego hay que entender que cuando se haga referencia a servicios SaaS, Canal solicita que el software se provea como un servicio de nube gestionado por el fabricante de los productos software. En esta definición entran los conceptos:

- Software-as-a-Service entendido como servicio de nube pública
- Servicio gestionado por el fabricante en nube privada

El fabricante del producto software de la solución es quién se responsabiliza y gestiona todas las capas de servicio hasta la capa de aplicación para que se entienda como servicio SaaS en el contexto del pliego.

A través del presente procedimiento deberán ofertarse a Canal todas las suscripciones de software, en modalidad SaaS, necesarias para todos los productos que formen parte de la solución ofertada y que deben cubrir las necesidades indicadas en este pliego para las diferentes fases del proyecto y ser suficientes para las métricas indicadas en la siguiente tabla:

MÉTRICA	ºUnidades
Usuarios técnicos (gestores que tratan los tickets)	300
Usuarios técnicos concurrentes	40
Usuarios finales o que abren tickets (incluye a los técnicos)	3.500
PC's físicos	2.444
PC's virtuales	300
Ordenadores Portátiles	1.710
Dispositivos móviles	2.100
Servidores físicos	46
Servidores virtuales	765

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Los productos que formen parte de la oferta deben estar disponibles para su uso mediante una suscripción de servicio gestionado por el fabricante (SaaS o equivalente) y poder realizar en este modo la implantación completa de la solución, así como su explotación y mantenimiento posterior.

Uno de los principales objetivos del contrato es la selección de un software que cumpla con los requisitos solicitados por Canal, en el apartado 3 REQUISITOS del presente pliego.

Los requisitos están catalogados como Obligatorios, lo cual significa que el software debe cumplirlos para poder optar al procedimiento, o como Valorables, que reflejan características deseables del software que puntúan en la evaluación del mismo, pero no descalifican en caso de no cumplir.

En caso de que el cumplimiento del requisito marcado sea con extensiones o add-on del producto, dichas extensiones deberán estar incluidas en el licenciamiento ofertado, en caso contrario se considerará que “No cumple” con el requisito.

A través del presente procedimiento deberán ofertarse a Canal todas las suscripciones de uso necesarias para todos los productos que formen parte de la solución ofertada y que deben cubrir las necesidades indicadas en este pliego para las diferentes fases del proyecto.

Los entregables por parte del adjudicatario deben ser:

- Suscripciones de uso del producto registradas a nombre de Canal
- Documentación y manuales del producto en formato electrónico

Se contempla en este apartado la contratación del soporte correspondiente con el fabricante de la solución ofertada durante la duración del contrato.

El mantenimiento contratado ha de contemplar al menos los siguientes aspectos mínimos:

- Gestión de casos: La gestión de casos de soporte debe estar disponible en lo que se refiere a su creación, actualización y comprobación del estado de resolución de forma centralizada y preferiblemente a través de un sistema online (portal de soporte).
- Documentación: El soporte debe contemplar el acceso a la documentación del producto, ya sean manuales, guías técnicas o FAQs de los productos que componen la solución.
- Versiones y parches: Acceso a nuevas versiones de software y parches. En caso de bugs de producto que afecten a la instalación de Canal, el fabricante de la solución debe comprometerse a solucionar los mismos desarrollando un parche a medida o bien proporcionando un workaround que permita salvar la disfuncionalidad.
- Todas las correcciones o modificaciones que sean necesarias para cubrir la funcionalidad ofertada, y que se encuentren en el normal uso del sistema implantado durante la vigencia del

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

contrato, serán subsanadas por el adjudicatario sin coste alguno para Canal, debiendo aportar el adjudicatario los recursos necesarios y en plazo para que sean subsanadas en el menor tiempo posible.

- Soporte: El soporte contratado debe cumplir con los requisitos que aparecen en el apartado “Requisitos del mantenimiento y soporte”

Los entregables por parte del adjudicatario deben ser:

- Credenciales de acceso a los portales de gestión de casos, documentación, versiones y parches.
- Teléfono de soporte para incidencias graves

La facturación de las licencias se realizará según se indica en el apartado 3.5 Facturación del PCAP y de acuerdo al importe indicado en la oferta referente al concepto de “Suministro de suscripciones de la plataforma de ITSM para la duración inicial del contrato (4 años).” en el Anexo II del PCAP.

2.2. Instalación y configuración de instancias

Tareas necesarias para la implementación de 2 instancias de la herramienta para los entornos de Producción y Desarrollo, de forma que queden completamente operativas todas las funcionalidades a las que dan acceso las suscripciones del apartado anterior.

2.3. Formación técnica al equipo de proyecto

Para la implantación de una nueva plataforma es imprescindible realizar una formación adecuada al equipo de proyecto de Canal que participará en la implantación del nuevo sistema.

El proveedor especificará el temario de la Formación que considere necesaria para este proyecto, bien sea a través de cursos estándar del fabricante o a medida. A modo indicativo, el temario debe cubrir al menos los siguientes aspectos:

- Interfaz de usuario, herramientas y personalización del entorno.
- Arquitectura de la plataforma
- Administración y operación del sistema
- Monitorización, depuración, logs de sistema
- Configuración de seguridad y permisos
- Funcionalidades

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

- Consulta y análisis de datos

La oferta debe incluir como mínimo 30 horas de formación técnica impartidas por formadores certificados en la solución.

La facturación de la formación técnica se llevará a cabo según se indica en el apartado 3.5 Facturación del PCAP.

2.4. Proyecto de diseño e implantación

La ejecución de la implantación tiene la consideración de proyecto y se ajustará a la metodología de gestión de proyectos implantada en Canal. Por ello, al inicio de esta fase deberá realizarse un Plan de Implantación, siguiendo la metodología de gestión de proyectos de Canal. Este plan deberá ser realizado por el adjudicatario con la colaboración de Canal para, posteriormente, aprobarse por parte de Canal.

Contemplará los trabajos de:

- Análisis y diseño
- Parametrización de ITSM
- Parametrización de ITAM y CMDB
- Integraciones
- Carga de datos, pruebas y validaciones necesarias para la puesta en producción de la solución.
- Formación a usuarios finales y gestión del cambio
- Puesta en producción

En el apartado 4 del presente pliego, se detalla con más precisión el alcance de los trabajos correspondientes a esta fase.

Los entregables por parte del adjudicatario deben ser:

- Documentación de requisitos y análisis funcional
- Documentación de gestión del proyecto de implantación completa, de acuerdo a la metodología de gestión de proyectos de Canal (Anexo 2)
- Documentación de configuración y personalización
- Documentación técnica de las extensiones y personalizaciones realizadas
- Documentación y diseño de los interfaces con otros sistemas
- Manuales de formación para usuarios finales
- Cuadros de mando e informes
- Documento de seguridad, de acuerdo a la plantilla establecida en Canal.

A continuación, se describen los servicios de gestión del cambio que estarán incluidos en esta fase.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

2.4.1. Servicios de gestión del cambio

Esta implantación conlleva una gestión del cambio inherente a la transformación de la ITSM, y que afecta a todas las líneas horizontales y verticales de Canal. Sobre esta base, se establecen las siguientes líneas de consideración y/o actuaciones necesarias, que deberán considerar las empresas licitadoras, para garantizar con éxito la gestión del cambio adecuada al Proyecto.

Se deberán articular los mecanismos oportunos para que exista una relación fluida entre el equipo de Proyecto y el personal de la Subdirección de Sistemas Informáticos de Canal, tanto al nivel de responsables de la toma de decisiones como de los integrantes de equipos de trabajo concretos que se establezcan para dar solución a problemas concretos del Proyecto.

El adjudicatario, deberá realizar también todas las labores necesarias para la Gestión del cambio y comunicación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de Canal.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios de los sistemas de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación de los nuevos sistemas.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados de Canal.
- Inclusión en las fases iniciales del proyecto de los usuarios clave designados por la Subdirección de Sistemas Informáticos, especialmente en la definición de los siguientes aspectos:
 - Partiendo del as-is y definiendo el to-be conforme a las necesidades de Canal
 - Integración con el resto de los sistemas actuales, tanto de los flujos de trabajo como de la arquitectura de la solución.
 - Etapas de validación continua por parte de los usuarios clave de los productos, validación de las especificaciones finales de diseño y pruebas de usuario durante la construcción y validación final.
 - Sesiones de Transferencia adecuadamente enmarcadas en la planificación dirigidas a Usuarios del sistema, Administradores y mantenedores en el ámbito informático de la solución y Soporte al Centro de Atención a Usuarios que recibe las llamadas e incidencias de usuarios internos de Canal.

La relación de entregables asociados a esta actividad será al menos la siguiente:

- Plan de gestión del cambio
- Plan de comunicación

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Tanto la gestión del cambio como la formación a usuarios finales formarán parte del proyecto de implantación y por lo tanto se facturarán por Incremento del valor ganado.

2.5. Soporte, Mantenimiento y Evolutivos

Tras la puesta en producción, el servicio de mantenimiento deberá ser gestionado por el Adjudicatario y perseguirá los siguientes objetivos:

- Estabilizar la solución puesta en producción, consiguiendo un servicio de soporte que satisfaga las exigencias de servicio que las áreas de Canal demandan para el nuevo Sistema de ITSM, asegurando su satisfacción.
- Disponer de un equipo de trabajo 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.
- Garantizar la evolución adecuada de los sistemas en consonancia con los cambios en los procesos empresariales y/o normativos.
- Identificar áreas de mejora y adaptaciones en la solución implantada que permitan disponer de entornos más estables, más fáciles de mantener y con mayor funcionalidad.
- Garantizar una gestión eficiente del conocimiento, tanto dentro del equipo del Adjudicatario como dentro del equipo de Canal. Para ello será objetivo primordial documentar y mantener actualizada la documentación relativa a todo el sistema.
- Cumplir con las normas y procedimientos definidos en Canal en relación con autorizaciones y permisos en los entornos, control de accesos, tareas de administración y en general Política de Seguridad de Sistemas de Información.

Para el cumplimiento de estos objetivos el Adjudicatario debe ofrecer los siguientes servicios:

- **Soporte**
- **Mantenimiento Correctivo**
- **Mantenimiento Evolutivo**

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

La realización de estos trabajos se imputará mensualmente contra el concepto de “Bolsa de 300 horas para soporte, mantenimiento y evolutivos” ofertado en el Anexo II del PCAP.

Soporte

El adjudicatario proporcionará el siguiente servicio de soporte:

1. Servicio de help-desk de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas, para la recogida de consultas técnicas o funcionales, peticiones de servicio, incidencias o solicitudes de modificación de la herramienta.
2. Asistencia remota o in-situ para la resolución de consultas o asesoramientos, peticiones de servicio e incidencias. Quedaría encuadrado dentro de este servicio también la asistencia a reuniones para la recogida o discusión de nuevos requisitos para la herramienta.
3. Resolución de consultas técnicas o funcionales.

Los niveles de servicio para la atención de soporte se definen en el Anexo 1 del presente documento.

Mantenimiento Correctivo

Las funciones del servicio de mantenimiento correctivo tienen como objetivo resolver el funcionamiento incorrecto de la aplicación sin que se alteren las especificaciones funcionales.

Incluirá las actividades relacionadas con la resolución de errores funcionales, técnicos y de datos de la aplicación.

El equipo de soporte para el mantenimiento correctivo atenderá a las incidencias que se reciban por parte de los usuarios de Canal según los plazos de escalado, de respuesta y resolución que se indican a continuación:

Tiempo de respuesta: tiempo que transcurre entre la comunicación de la incidencia por parte de Canal, hasta que el equipo del adjudicatario confirma la recepción de la incidencia e inicia su resolución.

- Plazo máximo de tiempo de respuesta en incidencias críticas: < 4 h. lab.
- Plazo máximo de tiempo de respuesta en incidencias graves: < 8 h. lab.
- Plazo máximo de tiempo de respuesta en incidencias leves: <10h. lab.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Tiempo de resolución de incidencias desde su notificación: tiempo que transcurre desde la confirmación de la recepción de la incidencia por parte del adjudicatario hasta la normalización de la situación que provocó la incidencia.

- Plazo máximo de tiempo de resolución en incidencias críticas: < 2 días lab.
- Plazo máximo de tiempo de resolución en incidencias graves: < 4 días lab.
- Plazo máximo de tiempo de resolución en incidencias leves: < 10 días lab.

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal. Los cambios en la categorización de las mismas se coordinarán entre Canal y el responsable del servicio.

Una incidencia se considera resuelta sólo cuando la entrega ha sido aceptada y la solución ha sido implantada en productivo.

Para el cómputo del tiempo de resolución de las incidencias de cara a medir los ANS, el Adjudicatario podrá proponer justificaciones a las causas de suspensión quedando a único criterio del Canal su aceptación.

A efectos de cálculos de contabilización de incidencias, aquellas incidencias asociadas a cambios erróneos implementados por el Adjudicatario y detectados durante los **60** días laborables siguientes a su puesta en producción, se considerarán cubiertos por la garantía de los trabajos y, por tanto, se tendrán en cuenta dichas resoluciones a efectos de cálculo de cumplimiento de los ANS.

Mantenimiento Evolutivo

Las solicitudes de mantenimiento evolutivo serán canalizadas y comunicadas al adjudicatario a través de los responsables asignados por Canal. De ser necesario, el adjudicatario propondrá una reunión o una sesión de aclaraciones para delimitar de manera precisa la dimensión de la solicitud. Después de esta reunión, el adjudicatario ofrecerá una estimación comprometida del consumo de horas para llevar a cabo el evolutivo.

Canal realizará la aprobación de la estimación de horas, y determinará plazos y prioridades, junto con el adjudicatario, para llevar a cabo dichos evolutivos.

El adjudicatario llevará a cabo la implementación de dichos evolutivos. Estos evolutivos se ejecutarán a riesgo, es decir, comprometiendo la ejecución del evolutivo en el número de horas dimensionada. Debido a esto, el volumen de horas dimensionadas no deberá verse afectado mientras el alcance del evolutivo no sufra ningún cambio de alcance.

En el caso de que los evolutivos solicitados no concluyan en el tiempo acordado por ambas partes al inicio de los trabajos, se aplicará la penalización correspondiente al incumplimiento de los ANS mensuales, según figura en el apartado 9 del anexo I del PCAP.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Los cambios asociados a solicitudes de Mantenimiento Evolutivo tendrán una garantía de **6 MESES** desde su puesta en producción. Las incidencias surgidas durante esos días y que sean imputables a una realización errónea o incompleta de los cambios por el Adjudicatario deberán ser corregidas por éste sin cargo a Canal. A estas incidencias se les aplicarán los niveles de servicio asociados a incidencias de cara al cumplimiento de los ANS y **NO** se imputarán los trabajos de resolución, llevados a cabo por el contratista, con cargo a la bolsa de horas.

Este servicio estará sujeto al cumplimiento de los *Acuerdos Nivel de Servicio* que se definen en el Anexo 1 del presente documento.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

3. REQUISITOS

Cada uno de los requisitos solicitados está catalogado como Obligatorio o como Valorable:

- **Obligatorio:** Indica que es necesario que el producto cumpla con el requisito. En caso de no cumplir o no ofrecer una solución satisfactoria al mismo, el producto quedará excluido del proceso de licitación.
- **Valorable:** Indica una característica de valor deseable del producto, pero no se excluirá al producto en caso de que no la incluya. El grado de cumplimiento de los requisitos Valorables, determinará la puntuación obtenida por los licitadores, tal y como se explica en el apartado 8 del PCAP.

En caso de que el cumplimiento del requisito marcado sea con extensiones o add-on del producto, o con servicios en la nube, dichas extensiones deberán estar incluidas en el licenciamiento ofertado, en caso contrario se considerará que “No cumple” con el requisito.

En el apartado 6 del PCAP, el licitador debe incluir un resumen técnico del cumplimiento de los requisitos obligatorios, que permita verificar el cumplimiento de dicho requisito. Además, debe incluir una referencia clara y accesible a la documentación oficial del producto que permita contrastar dicha información.

En el anexo II bis del PCAP, el licitador debe incluir un resumen técnico del cumplimiento de los requisitos valorables, que permita valorar el grado de adecuación a lo solicitado. Además, debe incluir una referencia clara y accesible a la documentación oficial del producto que permita contrastar dicha información. En caso de que no se encuentre la información de comprobación del requisito se considerará que “No cumple” con el requisito.

3.1. Requisitos de Plataforma, Infraestructura y Operacionales (PIO)

ID	Descripción	Tipo	Puntos
PIO1	La herramienta se presta en modo SaaS (Cloud)	Obligatorio	
PIO2	Solución ITIL Compliance: Dispone de sello de aprobación de Pink Verify	Obligatorio	
PIO3	La plataforma deberá tener una disponibilidad de al menos el 99,5% de forma mensual NOTA: A efectos de intervenciones planificadas, se considerará que existe una ventana de 4 horas mensuales para realización de	Obligatorio	

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	operaciones planificadas, que no se tendrán en cuenta para el cálculo de la disponibilidad. Dicha ventana será en horario valle de producción (fuera del horario 7:00 a 20:30 horario de Madrid de lunes a domingo)		
PIO4	Se tratará de una plataforma web, tanto la interfaz de usuario como el entorno de administración explotación, accesibles desde los navegadores web más populares (Chrome, Firefox, Edge, Safari y Opera)	Obligatorio	
PIO5	Acceso mediante app oficial (disponibles en los market tanto para IOS como para Android)	Obligatorio	
PIO6	La solución debe contemplar al menos los siguientes entornos de ejecución: - Entorno de pruebas/desarrollo, tanto para validar la solución que se contempla en este contrato, como para nuevas integraciones o parametrizaciones que se pudieran solicitar en un futuro. - Entorno de producción.	Obligatorio	
PIO7	La Plataforma será modular, permitiendo de ese modo la incorporación de módulos durante toda la vida del proyecto, ampliando así el alcance funcional.	Valorable	5
PIO8	El proveedor garantizará el correcto rendimiento de la solución en un uso simultáneo de, por lo menos, 100 usuarios concurrentes	Valorable	5
PIO9	La plataforma deberá garantizar la identidad de los usuarios, ya sean internos/externos.	Obligatorio	
PIO10	La información de negocio manejada es confidencial. Es por eso que el control de acceso de la solución propuesta debe ser lo suficientemente granular como para asegurar que cada usuario va a tener acceso a la información que necesita, pero exclusivamente a esa información, mediante el correcto uso de usuarios y roles de todos los actores implicados para restringir las funcionalidades de la solución a las que tiene acceso cada usuario.	Obligatorio	
PIO11	En caso de que Canal de Isabel II en el futuro decidiera dejar de usar alguno de los sistemas SaaS de la solución, la información en dichos sistemas debe ser exportable en un formato portable para su descarga por Canal de Isabel II. Dichos formatos deben estar documentados para que puedan ser interpretados.	Valorable	5
PIO12	La plataforma deberá contar con un registro de incidencias que permita además medir los tiempos de resolución de las mismas.	Obligatorio	
PIO13	La plataforma contará con un equipo de soporte de lunes a viernes laborables entre las 8:00 horas y las 20:00 horas,	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid.		
PIO14	La solución ofertada incluye la capacidad para medir la disponibilidad del sistema, y disponer de los informes necesarios para su control.	Valorable	5
PIO15	La arquitectura de la solución estará diseñada siguiendo criterios de alta disponibilidad de todos los componentes esenciales del sistema, de forma que no existan puntos únicos de fallo en la arquitectura propuesta.	Valorable	5
PIO16	La arquitectura de la solución deberá soportar la realización de las operativas más comunes sin pérdida de disponibilidad, en particular: <ul style="list-style-type: none"> - Cambios de parametrización funcional del entorno - Subidas funcionales de programas - Parcheos funcionales de los productos (minor releases, patches y hot fixes). - Parcheos periódicos de la infraestructura base: Sistemas Operativos, Bases de Datos, Servidores de aplicación, etc... (minor releases, parches y hot fixes) 	Obligatorio	
PIO17	El sistema productivo dispone de una política de backup garantista que contemple al menos: <ul style="list-style-type: none"> - Backup diario completo (cada 24 horas) que se guarden al menos 30 días. - Backup mensual completo que se guarde al menos 6 meses. - Recuperación a momentos puntuales en el tiempo, mediante aplicación de ficheros de transacciones de BBDD (archives, plogs, o similar) desde el último backup diario. Los ficheros de transacciones se almacenarán al menos 5 días. 	Valorable	5
PIO18	Dado el volumen de documentos a almacenar, el almacenamiento deberá realizarse fuera de la base de datos para no penalizar el resto de información, o en una base de datos dedicada a la solución documental. En cualquier caso, se debe conseguir unos tiempos objetivo de almacenamiento y acceso a los documentos de menos de 2 segundos (en un 95% de los accesos).	Valorable	3
PIO19	La información documental podrá archivar en base a los criterios que se definan en el proyecto. La solución deberá incorporar capacidades para realizar este archivado y su gestión.	Valorable	3
PIO20	En la solución, las autorizaciones de usuario se basarán en un modelo RBAC, siempre que sea posible mediante grupos del Active	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	Directory de Canal de Isabel II, y en otro caso mediante un sistema propio de autorizaciones de la solución.		
PIO21	Se valorará que la solución defina o permita definir un modelo de segregación de funciones (SoD)	Valorable	5
PIO22	Posibilidad de integración mediante SAML con el directorio activo en Azure de Canal de Isabel II y otros SSO de los proveedores, también con autenticación en dos pasos.	Valorable	5
PIO23	Se puede configurar la vista para cada tipo usuario y establecer vistas genéricas por rol	Valorable	5
PIO24	La herramienta posee la capacidad de incluir servicios fuera de TI	Valorable	3
PIO25	El producto permite el desarrollo de plugins por terceros y tiene un mecanismo de certificación y distribución de dichas extensiones	Valorable	3
PIO26	Posibilitar el envío de comunicaciones de interés para los usuarios (información sobre incidencias en los servicios, próximos cambios, documentos interesantes, etc).	Valorable	3
PIO27	Extensión de campos: La herramienta permitirá la inclusión de campos nuevos en sus tablas o incluso tablas nuevas.	Obligatorio	
PIO28	Capacidad de Ampliación de Funcionalidad en ITSM: El sistema de gestión de servicios de TI (ITSM) debe ser capaz de ampliar su funcionalidad mediante el desarrollo de nuevas características y módulos, ya sea mediante Low Code, lenguaje propietario o entornos de programación estándar.	Obligatorio	
PIO29	Actualizaciones, correctivos y evolutivos serán pasados a los diferentes entornos de forma consensuada con CYII	Obligatorio	
PIO30	La herramienta permite definir los campos a mostrar en cada pantalla, pudiendo ser diferentes según la operación (alta, edición, cierre), rol (usuario, analista) y tipo de ticket	Valorable	5
PIO31	Posibilidad de crear Formularios Personalizados para la gestión de todos los tipos de tickets	Valorable	5
PIO32	La solución incluirá funciones de monitorización que incluyan al menos: - Uso o utilización actual e histórica de la solución (usuarios, transacciones/operaciones, procesos, etc..), a ser posible por	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	componente y/o funcionalidad relevante - Rendimiento y/o desempeño de la solución (tiempos de respuesta por capas (BBDD, Servidor aplicaciones), latencias, bloqueos, ...), a ser posible por componente y/o por funcionalidad relevante		
PIO33	El sistema dispone de un sistema de auditoría de uso parametrizable que permite dejar traza de: usuarios conectados, transacciones ejecutadas, tiempos de respuesta, errores o dumps generados, etc.	Valorable	5
PIO34	Protección de los logs de los tickets para evitar su modificación a posteriori	Valorable	5

3.2. Requisitos Funcionales

3.2.1. Generales

ID	Descripción	Tipo	Puntos
FG1	La herramienta permite configurar y guardar diferentes workflows que añadan botones al interfaz, comprobar precondiciones y postcondiciones	Valorable	5
FG2	La herramienta debe permitir la monitorización y el seguimiento del ciclo de vida de los tickets end to end	Obligatorio	
FG3	Cada proceso cuenta con una entidad propia para sus tickets (Incidencias, Problemas, Solicitudes de Servicio, Cambios y Quejas)	Valorable	5
FG4	La herramienta permitirá configurar tareas predefinidas y dependencias entre ellas para cumplimentar distintos pasos en la resolución de los tickets, así como la inclusión manual de tareas y dependencias entre ellas una vez ya esté el ticket en tramitación.	Valorable	5
FG5	La herramienta permite asignar varias etiquetas a cada ticket, para permitir filtros rápidos y estadísticas basados en etiquetas	Valorable	5
FG6	La herramienta tiene funcionalidad de búsqueda básica basada en desplegables y búsqueda avanzada en lenguaje tipo SQL	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

FG7	La herramienta permite guardar los filtros y asignarles permisos/visibilidad de los mismos	Valorable	5
FG8	La herramienta permite tener tickets de tipo tarea/subtarea que formen parte de un ticket general (incidencia, solicitud, cambio)	Valorable	5
FG9	Disponer de campos en el registro del ticket que capture la información que permita identificar al usuario(persona, departamento, organización...) o a la fuente (evento - herramienta de monitorización) que ha realizado la apertura	Valorable	5
FG10	La herramienta permite la designación de campos como "obligatorios"	Valorable	5
FG11	La herramienta permite la creación de nuevos campos asociados a cualquier tipo de ticket.	Valorable	5
FG12	La herramienta permite el registro y almacenamiento automático de los cambios sufridos por un ticket durante su ciclo de vida, en el que se incluirá como mínimo la fecha y hora del mismo, y el usuario involucrado.	Valorable	5
FG13	Debe permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (notificaciones recogidas en los procesos definidos)	Obligatorio	
FG14	Permitir la notificación a los usuarios de forma automática de los escalados y avances de estado de los tickets (flexibilidad total)	Valorable	5
FG15	La herramienta permite configurar y guardar diferentes matrices de comunicación por evento y tipo de ticket, para permitir reutilizar y asignar de manera rápida a cada proyecto las notificaciones necesarias para dicho proyecto	Valorable	5
FG16	La herramienta permite la recopilación de información y / o calificación de los usuarios sobre el aprovisionamiento de servicios de TI, por ejemplo, enviar encuestas de satisfacción del cliente o enviar correos electrónicos de solicitud tras el cierre de un registro de solicitud de servicio	Valorable	1
FG17	Control de seguridad para que los usuarios consulten, modifiquen, autoricen y cierren registros solamente basados en su rol, ubicación física, área, departamento, etc	Valorable	5
FG18	Proporcionar información acerca de los registros y actualizaciones aplicados en la herramienta por parte de los usuarios: cierres, aperturas, fechas, etc, a modo de histórico con la información de los usuarios y los movimientos	Valorable	3
FG19	Capacidad de asignación automática de cualquier ticket a una persona o grupo, basado en parámetros predefinidos durante su	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	ciclo de vida, como por ejemplo, categoría, prioridad, incumplimiento de SLA, etc		
FG20	Capacidad de asignación manual de cualquier ticket a una persona o grupo durante su ciclo de vida.	Valorable	5
FG21	La herramienta permite parametrizar jerarquías de autorizaciones y aprobaciones, a partir de las cuales realizar enrutamientos automáticos.	Valorable	5
FG22	Integración de todos los procesos entre sí (Gestión de Incidencias, G. Problemas, G. Cambios, G. Catálogo y Niveles de Servicio, G. Configuración (CIs), G. Quejas, G. Conocimiento y G. Peticiones de Servicio) permitiendo la creación, consulta y mantenimiento de relaciones entre sus elementos	Valorable	5
FG23	Disponer de histórico de todos los tickets que permita su consulta	Valorable	5
FG24	Permitir a cualquier usuario relacionado con un ticket conocer el estado del mismo, así como realizar las operaciones que su rol le permita	Valorable	5
FG25	Disponer de categorías de resolución en los tickets (incidencias, cambios, solicitudes de servicio) que estén vinculadas a los acuerdos (SLA, UC, OLA), de tal modo que, al aplicar dichas categorías de resolución, esta información es utilizada para el cálculo de SLA/UC/OLA	Valorable	3
FG26	Repriorización de tickets: La herramienta permite configurar reglas de priorización de tickets, para cambiar la prioridad inicial en base a tiempo desde apertura, obsolescencia u otros motivos	Valorable	5
FG27	Relaciones entre tickets: Se deben poder establecer relación entre tickets (cambios, solicitudes, incidencias). El mecanismo de relación es flexible y permite añadir nuevas relaciones (por ejemplo bloquear otro ticket/ser bloqueado) y acciones (al cerrar el ticket bloqueante se cambia el estado del bloqueado)	Valorable	5
FG28	Cálculo de esfuerzo: En la creación del ticket la herramienta permitirá introducir el esfuerzo estimado y en resolución del ticket la herramienta permitirá la introducción del esfuerzo real	Valorable	5
FG29	La herramienta será capaz de calcular los tiempos netos de atención / resolución de ticket, detectando y eliminando aquellos tiempos que no computan en los acuerdos (paradas de reloj)	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

3.2.2. Gestión de Incidencias

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GI1	Facilitar la apertura de registro de incidencias a través de varios canales, por ejemplo, desde la consola técnica de Help Desk, de forma automática a través de herramientas de monitorización, desde el propio portal	Valorable	5
GI2	Las incidencias deberán poder ser caracterizadas en función de su prioridad, que vendrá determinada en función de su urgencia e impacto. Estos valores pueden ser asignados por un usuario autorizado. Igualmente, la herramienta permite definir por parametrización la matriz de prioridad.	Valorable	5
GI3	Permitir, a los usuarios autorizados, realizar cambios manuales de la prioridad durante todo el ciclo de vida de la incidencia, hasta su resolución	Valorable	3
GI4	Disponer de un campo en el registro de la incidencia para asignarla a un grupo de soporte o miembro de grupo de soporte	Valorable	5
GI5	Disponer de campos en el registro de la incidencia para la descripción y síntomas de la misma, siguiendo la estructura definida para el catálogo de servicios	Valorable	5
GI6	Posibilidad de establecer relación padre-hija y su gestión conjunta (poder resolver/cerrar incidencias hijas en función de la incidencia padre)	Valorable	3
GI7	Permitir establecer la relación entre Incidencias y Cambios, del tipo "causado por", para aquellos casos en los que la incidencia ha sido causada por un cambio	Valorable	3
GI8	Facilitar uso de plantillas con modelos de incidencias específicos	Valorable	3
GI9	Permitirá configurar tareas predefinidas y dependencias entre ellas para cumplimentar distintos pasos en la resolución de los tickets, así como la inclusión manual de tareas y dependencias entre ellas una vez ya esté el ticket en tramitación.	Valorable	3
GI10	Integración con Gestión de Niveles de Servicio permitiendo la monitorización y tiempos de respuesta y resolución en base a los SLA	Valorable	5
GI11	Identificación de usuarios VIP	Valorable	3
GI12	Asignación automática de un determinado valor de impacto por ser identificado como usuario VIP	Valorable	3

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

GI13	Capacidad para poder parametrizar el cierre automático de las incidencias, según un número de días determinado.	Valorable	5
GI14	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las incidencias, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	Valorable	5
GI15	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática, es decir, que antes de que se produzca una cancelación automática, se permita el envío de notificaciones periódicas al usuario.	Valorable	5
GI16	Posibilidad de cancelación de una incidencia por parte de los grupos técnicos durante todo el ciclo de vida	Valorable	3

3.2.3. Gestión de Solicitudes

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GS1	La herramienta permite la preasignación del grado de prioridad en función de la solicitud, el cual se refleja en el registro de la solicitud	Valorable	5
GS2	La herramienta permite asociar tareas y/o cambios a las solicitudes y la generación de flujos para la resolución de las mismas, que permitan organizar el trabajo asociado a los distintos grupos de soporte, flexibilizando el orden de la ejecución de las mismas (serie y/o paralelo).	Valorable	5
GS3	La herramienta permite parametrizar la posible cancelación de solicitudes en función del estado y el rol del usuario.	Valorable	1
GS4	La herramienta tiene la capacidad de cierre automático de solicitudes y posibilidad de parametrización del periodo de tiempo a aplicar	Valorable	5
GS5	La herramienta permite reflejar el coste estimado y real de la solicitud, en base al coste estimado y real de las tareas vinculadas.	Valorable	5

3.2.4. Gestión de Quejas

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GQ1	Permitir al usuario en el registro de la queja relacionarla con una incidencia o solicitud de servicio	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

GQ2	Permitir desde una incidencia y solicitud de servicio la apertura de una queja	Valorable	3
GQ3	Disponer de campo personalizado, por parametrización, en la queja que permita su categorización	Valorable	5
GQ4	Disponer de campos en el registro de la queja para la descripción y solución deseada	Valorable	1
GQ5	Capacidad para poder parametrizar la cancelación automática de las quejas, según un número de días determinado en estado "pendiente de usuario".	Valorable	5
GQ6	Notificaciones periódicas antes de la cancelación automática.	Valorable	3
GQ7	Poder disponer de campo personalizado en la queja que permita su clasificación como "procedente" o "no procedente"	Valorable	5

3.2.5. Gestión de Problemas

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GP1	Abrir problemas desde un menú dedicado a problemas y desde el registro de una Incidencia	Valorable	5
GP2	Disponer de niveles de categorización para los problemas que faciliten su clasificación con servicios y aplicaciones/componentes	Valorable	5
GP3	Asignar problemas de forma automática a grupos predefinidos basado en la categorización	Valorable	1
GP4	Los problemas podrán ser caracterizados en función de su prioridad, que vendrá determinada en función de su urgencia e impacto. Estos valores pueden ser asignados por un usuario autorizado. Igualmente, la herramienta permite definir por parametrización la matriz de prioridad.	Valorable	5
GP5	Modificación de los valores de urgencia, impacto y prioridad de los problemas: Se permite la modificación del impacto, urgencia y prioridad durante su ciclo de vida (desde apertura a resolución) a los usuarios autorizados.	Valorable	5
GP6	Facilitar la creación desde el registro del problema de un Error Conocido con información acerca de síntomas y solución temporal/definitiva	Valorable	5
GP7	Disponer en el problema de campos para el registro de descripción y causa raíz	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

GP8	Disponer de motivos de estado que diferencien los siguientes escenarios en la finalización de un problema: 1. Cuando se conoce la causa raíz del problema pero no se ha aplicado solución definitiva 2. Cuando se conoce la causa raíz y se ha aplicado una solución definitiva 3. Cuando no se ha encontrado causa raíz y no se ha aplicado solución definitiva.	Valorable	3
GP9	Disponibilidad de acceso a toda la información relacionada con un problema desde los grupos que se considere, aunque éstos no formen parte del proceso de Gestión de Problemas. Por ejemplo, desde Help Desk acceso a estado del problema, descripción, error conocido, etc	Valorable	1
GP10	Creación de tareas en el registro del problema, asignación a diferentes grupos y ejecución paralela de las mismas	Valorable	5

3.2.6. Gestión de Cambios

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GC1	Cambios estándar: La herramienta permite definir plantillas de cambios estándar con un conjunto de tareas, y clonar el ticket de cambio a partir de la plantilla	Valorable	5
GC2	Los cambios podrán ser caracterizados en función de su prioridad, que vendrá determinada en función de su urgencia e impacto. Estos valores pueden ser asignados por un usuario autorizado. Igualmente, la herramienta permite definir por parametrización la matriz de prioridad.	Valorable	5
GC3	La herramienta dispone de un calendario de cambios que facilita una visión global de los cambios programados, facilitando la comunicación al Help Desk y a los diferentes usuarios.	Valorable	5
GC4	Notificación a usuarios: Permite configurar notificaciones de los cambios a usuarios al insertarlas en el calendario	Valorable	1
GC5	Calendario de eventos: En el calendario además de los cambios planificados deben poder reflejarse otras actuaciones significativas que sin ser RFC tienen impacto sobre los usuarios (por ejemplo, reinicio previsto de un sistema)	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

GC6	La herramienta informa proactivamente de la colisión entre cambios cuya planificación coincide en el tiempo y afecta a los mismos Cis	Valorable	3
-----	---	-----------	---

3.2.7. Gestión del Catálogo

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GCT1	Soportar la creación y publicación de catálogo de servicios con sus características: descripción, modalidad, modalidad extendida, modalidad especial, alcance, aplicaciones, horario, disponibilidad, capacidad, etc	Valorable	5
GCT2	Facilitar diseño de estructura de los servicios en diferentes agrupaciones lógicas o estructuras jerárquicas	Valorable	5
GCT3	Permitir a los usuarios acceder fácilmente al catálogo de servicios, de forma intuitiva y visual	Valorable	5
GCT4	Facilitar la posibilidad de proporcionar una visión de los servicios asociados a diferentes áreas/funciones de negocio (varios niveles).	Valorable	3
GCT5	Posibilidad de establecer reglas que permitan que los usuarios solamente vean aquellos servicios del catálogo y solicitudes de servicio que son pertenecientes a su área, función, etc (autorizadas)	Valorable	5
GCT6	La herramienta posee una interfaz de autoservicio, lo que facilita que los usuarios soliciten desde un menú estándar de opciones de servicio predefinidas (incidencias, solicitudes de servicio y quejas)	Valorable	5
GCT7	Capacidad de incluir información e instrucciones acerca del catálogo, por ejemplo, cómo navegar por él	Valorable	1
GCT8	Permitir la creación de flujos personalizados de solicitudes de servicio automáticas o incidencias automáticas al realizar una petición sobre un servicio. Por ejemplo: Al realizar una petición de servicio concreta, ésta desencadena una serie de solicitudes de servicio o incidencia de forma automática.	Valorable	5

3.2.8. Gestión de Niveles de Servicio

ID	Descripción	Tipo	Puntos
----	-------------	------	--------

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

GNS1	Asociación de las peticiones que realice el usuario sobre el catálogo con los SLA y asociación de las solicitudes de servicio/incidencias que éstas generen con los UC.	Valorable	5
GNS2	Seguimiento de los niveles acordados en incidencias, solicitudes de servicio y quejas. Uso reglas para la automatización de alertas, y notificaciones en base a umbrales.	Valorable	5
GNS3	Posibilidad de relacionar SLA, OLA y UC entre sí para ilustrar los contratos de los servicios	Valorable	5
GNS4	Permitir el registro de SLAs, OLAs y Ucs. Por ejemplo, con la siguiente información: alcance, proveedor, fechas, departamento, contacto, horas de soporte, objetivos de nivel de servicio, etc.	Valorable	5
GNS5	Permitir el registro de diferentes niveles de servicio para el mismo servicio	Valorable	1

3.2.9. Gestión de la CMDB

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GCMDB1	Facilitar el registro y gestión de activos (y CIs) de forma manual y automática (a través de herramientas de autodescubrimiento).	Valorable	5
GCMDB2	Posibilidad de crear atributos personalizados con diferentes formatos asociados a la naturaleza de cada Activo (y CI) y necesidades de Canal.	Valorable	5
GCMDB3	Disponer de relaciones predefinidas y personalizadas entre los CI, por ejemplo, padre/hijo, instalado en, depende de, etc	Valorable	5
GCMDB4	Disponer de un campo con el estado actual del activo (y CI) y permitir su gestión del ciclo de vida (transición entre estados): borrador, pedido, fuera de servicio, etc.	Valorable	5
GCMDB5	Facilitar el registro y gestión de versiones, por ejemplo, volver a una versión anterior de la configuración del CI	Valorable	5
GCMDB6	Mantener historial de los CI: cambios, instalaciones, etc	Valorable	5
GCMDB7	Visualización gráfica de relaciones entre los CI para facilitar la evaluación de impacto e identificación de la causa raíz.	Valorable	1
GCMDB8	Facilitar actualizaciones manuales de la configuración y mantener registro de las mismas	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

GCMDB9	Actualización automática de la información relativa a los CIs, a través de la herramienta de autodescubrimiento.	Valorable	5
GCMDB10	Integración herramienta con SCCM para descubrimiento de inventario	Valorable	5
GCMDB11	Herramienta de descubrimiento de infraestructura cloud Azure de forma análoga a la on-premise	Valorable	5

3.2.10. Gestión del Conocimiento

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GCN1	Permitir diferentes niveles de acceso sobre los elementos de conocimiento, por ejemplo, lectura, escritura, creación, eliminación	Valorable	5
GCN2	Los registros de conocimiento cuentan con campos de texto libre, posibilidad de adjuntar documentos, imágenes, etc, así como la posibilidad de vincular etiquetas que faciliten su búsqueda.	Valorable	5
GCN3	Permitir la creación de campos obligatorios en los registros de conocimiento.	Valorable	5
GCN4	Completar de forma automática parte del registro de conocimiento, por ejemplo, autor, propietario, fecha de creación y modificaciones, usuario creador/modificador, etc	Valorable	5
GCN5	Control sobre los registros de conocimiento: La herramienta permite el control de los registros de conocimiento en cuanto a su propiedad, seguridad, acceso y restricciones.	Valorable	1
GCN6	Identificación de información redundante o duplicada. Se puede identificar información almacenada en la base de datos de conocimiento que esté duplicada o resulte redundante. Esto puede ser en un mismo registro o entre múltiples registros.	Valorable	1
GCN7	Facilitar tendencias y frecuencias sobre el uso de conocimiento e identificar posibles gaps	Valorable	1
GCN8	Posibilidad de eliminar registros de conocimiento que ya no son relevantes de forma controlada.	Valorable	1
GCN9	La herramienta permite la parametrización de diferentes workflows para la Gestión del Conocimiento junto con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes	Valorable	3
GCN10	Creación y mantenimiento de FAQs para usuarios de forma automática	Valorable	1

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

GCN11	Capacidad de ordenar y recuperar registros de conocimiento utilizando diferentes términos y parámetros de búsqueda.	Valorable	5
GCN12	Capacidad de búsqueda de conocimiento en base a lenguaje natural	Valorable	5
GCN13	En la búsqueda de información, la herramienta clasifica el resultado por orden de importancia (orden de utilidad, mejor aproximación, ...)	Valorable	5
GCN14	Búsqueda de conocimiento almacenado en diferentes formatos	Valorable	5
GCN15	Facilitar conocimiento en función del periodo de búsqueda: se prioriza el contenido mostrado de forma proactiva por parte de la herramienta teniendo en cuenta eventos o situaciones relevantes para el negocio. Por ejemplo, información sobre el sistema de nóminas cuando se produce el periodo de pago	Valorable	1
GCN16	Disponer de tablón de anuncios donde se informe a los usuarios del conocimiento más relevante en función de la fecha actual. Por ejemplo: últimas incidencias de mayor gravedad, documentos más importantes, etc	Valorable	3

3.2.11. Reporting

ID	Descripción	Tipo	Puntos
R1	Permitir la creación de informes adicionales a los propios de la solución	Valorable	5
R2	Creación de informes con registros históricos	Valorable	5
R3	La herramienta soporta parametrización para la ejecución de informes, que incluye tanto la tipología y contenido como la forma de representarlo. Asimismo, será posible la programación para el envío periódico a los destinatarios convenientes de cualquier tipo de información	Valorable	5
R4	La herramienta ha de ser capaz de presentar información acerca del grado de cumplimiento de niveles de servicio y de UC con proveedores	Valorable	5
R5	La herramienta es capaz de realizar informes interactivos desde los que se pueda hacer drill-down	Valorable	3

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

R6	La herramienta es capaz de medir la demanda continua de servicios específicos y tickets relacionados con esos servicios (incidencias, cambios, solicitudes de servicio, problemas...etc)	Valorable	1
R7	La herramienta dispone de control de acceso a informes	Valorable	5
R8	La herramienta permite la extracción de informes en diferentes formatos: csv, pdf, Word o equivalentes	Valorable	1
R9	La herramienta permite la importación de tickets de formatos estándar tipo, csv o Excel o equivalentes	Valorable	1
R10	La herramienta es capaz de nombrar correctamente y almacenar distintas versiones de informes, así como disponer de un control de permisos de lectura y escritura de informes, de tal modo que los usuarios que requieran informes Ad-Oc frecuentes, para su trabajo diario podrán generarlos y almacenarlos, sin que sean necesariamente visibles por todos los usuarios	Valorable	5

3.2.12. Integración

ID	Descripción	Tipo	Puntos
I1	Soportar la federación de datos en la CMDB, gracias a la cual se permita acceder a detalles de los CI a través de los enlaces a las fuentes de información originales, gracias a que la herramienta ITSM posibilita la integración con estas fuentes.	Valorable	5
I2	Migración masiva automática a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	Valorable	5
I3	Migración masiva manual a la herramienta ITSM de elementos de conocimiento actuales desde fuentes externas	Valorable	1
I4	Disponer de herramienta de autodescubrimiento propia, ya sea mediante agente que reporta al Cloud, mediante un appliance o una solución mixta (agente + appliance)	Valorable	5
I5	Integración herramienta con Nagios que permita la creación de incidencias desde las alarmas de monitorización de Nagios.	Valorable	5
I6	Integración con Directorio Activo para autenticación, usuarios, grupos, equipos, etc	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

17	Capacidad de orquestación con office 365 (al ser el instalado en Canal de Isabel II, S.A.,M.P.), para automatizaciones, sincronismos, coordinación de acciones, etc	Valorable	3
----	---	-----------	---

3.2.13. Gestión del Desarrollo de Proyectos

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GDP1	Descomposición de tareas: la herramienta permite la descomposición del proyecto en tareas WBS, con indicación de recursos asignados, tiempos planificados de inicio y fin, dependencias entre tareas y esfuerzo de las tareas	Valorable	5
GDP2	La herramienta tiene tipos de tickets (o permite definirlos) específicos para proyectos (casos de prueba, historias de usuario, etc.)	Valorable	5
GDP3	La herramienta permite representar las tareas como cronograma de Gantt	Valorable	5
GDP4	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Scrum con soporte para la metodología ágil de desarrollo	Valorable	5
GDP5	La herramienta permite representar las tareas en un tablero Kanban con soporte para la metodología ágil de desarrollo	Valorable	5
GDP6	La herramienta tiene informes de seguimiento del proyecto que muestren desviaciones entre el avance planificado y el real, así como gráficos de trabajo pendiente (burndown) del sprint en Scrum	Valorable	5
GDP7	La herramienta permite la creación de dashboards que permitan integrar distintos informes en pantallas de cuadros de mando.	Valorable	5
GDP8	De forma análoga a los filtros sobre listas de tickets, deben poder filtrarse y ordenarse los tickets sobre tableros.	Valorable	5
GDP9	Sobre los filtros y ordenaciones del tablero deben poder establecerse filtrados y ordenaciones adicionales	Valorable	5
GDP10	La herramienta debe permitir colocar y reubicar las tareas en el tablero mediante drag&drop actualizando automáticamente los campos necesarios	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

3.2.14. Gestión de la Entrega

ID	Descripción	Tipo	Puntos
GE1	La herramienta contempla el concepto de versiones como contenedor de un conjunto de tickets que van a subirse a producción conjuntamente	Valorable	5
GE2	La herramienta se integra de forma nativa con el sistema de gestión de versiones GIT y SVN para permitir controlar los cambios de código	Valorable	5
GE3	Trazabilidad de cambios: la herramienta permite realizar un seguimiento de los cambios de código fuente implementados en cada ticket	Valorable	5
GE4	La herramienta se integra de forma nativa con sistemas de integración/despliegue en continuo	Valorable	5
GE5	La herramienta puede integrarse con herramientas de calidad de código tipo SonarQube para medir la calidad de implementación del código de cada ticket	Valorable	5
GE6	El sistema permite mediante el sistema de CI/CD programar de manera automática las subidas de versiones	Valorable	5
GE7	La herramienta permite la realización de transportes de SAP	Valorable	5
GE8	Roadmap de producto: La herramienta permite la agrupación de tareas de backlog pendientes en distintas versiones futuras y mostrar el roadmap del producto previsto	Valorable	5
GE9	Automatización de tareas: El sistema tiene un programador de tareas tipo Cron/Quartz que permite ejecución programada de tareas (backups, exportación de logs,)	Valorable	5

3.3. Requisitos de Seguridad (SE)

ID	Descripción	Tipo	Puntos
SE01	El acceso se produce exclusivamente bajo un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 o superior, y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar	Obligatorio	

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13 (suites de cifrado que hagan uso del modo de cifrado de cadena de bloques (CBC)), POODLE (SSL 3.0 y TLS 1.0), CRIME (TLS 1.0 compression), SWEET32 (3DES), Logjam (intercambio de claves de menos de 2048 en DH), DROWN (TLS 1.x con soporte a SSLv2), etc.).		
SE02	Todos los formularios, incluidos los de inicio de sesión, tienen que estar protegidos contra ataques de fuerza bruta (uso de reCAPTCHA, disociación de los campos “usuario” y “contraseña” en pasos distintos, pero dependientes y controlados, dentro del proceso de inicio de sesión, etc.) y tienen que controlar completamente los caracteres introducidos por el usuario para evitar ataques de tipo Cross-Site Scripting, Cross-Site Request Forgery (CSRF), Remote File Inclusion (RFI), Remote Code Execution (RCE), XML External Entity Injection, (XXE), Inyección SQL, etc.	Obligatorio	
SE03	El uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A.	Obligatorio	
SE04	Que dicho esquema de BBDD sea accedido única y exclusivamente por el/los usuarios de aplicación que vayan a ser utilizados en la conexión del servicio Cloud a dicho esquema de BBDD.	Obligatorio	
SE05	Cifrado robusto de los datos propiedad de Canal de Isabel II, S.A. en la propia BBDD, ya sea como cifrado completo o cifrado del dato.	Obligatorio	
SE06	Almacenamiento de todos los datos de autenticación de los usuarios en la BBDD mediante el uso de funciones criptográficas seguras conjuntamente con la obligación de utilizar contraseñas complejas (longitud mínima de 10 caracteres, con obligatoriedad de utilizar caracteres alfanuméricos (mezcla de mayúsculas, minúsculas y números) y no alfanuméricos (por ejemplo, signos de puntuación y ortográficos)), establecer un periodo máximo de vigencia y validez de las contraseñas (recomendado un máximo de 60 días) y de implementar un histórico de contraseñas (con un mínimo de 6). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (Password-Based Key Derivation Functions) para el almacenamiento de las contraseñas consideradas como seguras (por ejemplo, PBKDF2 utilizando al menos un generador de números pseudoaleatorios basado en HMAC-SHA1, 5.000 iteraciones para la parte cliente y 100.000 iteraciones para la parte servidora, versiones modernas de bcrypt	Obligatorio	

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	con un work factor de al menos 12, script, versiones modernas no vulnerables de Argon2 (por ejemplo, Argon2d), etc.).		
SE07	Exista la posibilidad de uso de, al menos: a. Un esquema XML para el intercambio de datos de autenticación y autorización (por ejemplo, SAML 2.0) e implementaciones de seguridad a nivel del mensaje. b. OAuth 2.0 como framework de autorización y OpenID Connect (OIDC) como protocolo de autenticación en las APIs existentes. c. SCIM como modelo para automatizar el intercambio de información de identidad de los usuarios entre distintos dominios de identidad.	Obligatorio	
SE08	En caso de existir Web Services que puedan ser consumidos desde Canal de Isabel II, S.A., deben estar securizados a nivel de mensaje, especificando la forma de firmar y cifrar los mensajes de tipo SOAP, a través de la especificación WS-Security. Por tanto: a. Los servicios deben estar autenticados, preferentemente con WS-Security Tokens b. Los usuarios deben ser autenticados vía SAML 2.0. c. La integridad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos seguros (TLS 1.2 o superior) o vía WS-Signature. d. El no repudio debe estar garantizado a través del uso de WS-Signature o WS-Addressing. e. La confidencialidad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos seguros (TLS 1.2 o superior) o vía WS-Encryption. f. Debe hacerse uso de una política de seguridad (WS-Policy).	Obligatorio	
SE09	Exista la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.	Obligatorio	
SE010	Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) han sido auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP, WASC, etc.) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente.	Obligatorio	
SE011	Se almacenará de forma segura (garantía de acceso, recuperación y no modificación) y se revisará de forma regular el registro de	Obligatorio	

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	eventos de las actividades de los usuarios (errores y eventos de seguridad). Estos registros deberán mantenerse al menos durante cinco (5) años		
SE012	El proveedor comunicará inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A. acerca de todas aquellas vulnerabilidades reportadas de forma privada o hechas públicas que afecten a sus sistemas, así de las acciones que están siendo llevadas a cabo para eliminar o mitigar dichas vulnerabilidades.	Obligatorio	
SE013	El proveedor del servicio Cloud, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en Canal de Isabel II, S.A. es imputable a él, se compromete a elaborar un informe pormenorizado y exhaustivo del incidente en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del incidente. • Origen del incidente. • Descripción cronológica de los hechos del incidente. • Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por el proveedor del servicio Cloud. • Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio Cloud contratado por Canal de Isabel II, S.A. y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente. 	Obligatorio	

3.4. Requisitos Volumétricos (VO)

A continuación, se indican las volumetrías que obligatoriamente deberán soportar las soluciones ofertadas.

ID	Descripción	Tipo	Puntos
V1	300 Usuarios técnicos (gestores que tratan los tickets)	Obligatorio	
V2	40 Usuarios técnicos concurrentes	Obligatorio	
V3	3.500 Usuarios finales	Obligatorio	
V4	2.444 PCs físicos	Obligatorio	

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

V5	300 PCs virtuales	Obligatorio	
V6	1.710 Ordenadores portátiles	Obligatorio	
V7	2.100 Dispositivos móviles	Obligatorio	
V8	46 Servidores físicos	Obligatorio	
V9	765 Servidores virtuales	Obligatorio	

3.5. Requisitos del mantenimiento y soporte (MS)

ID	Descripción	Tipo	Puntos
MS1	<p>El soporte de la herramienta contratada debe contemplar un tiempo de atención máximo para las distintas categorías de incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emergencias: Aquellas que supongan una parada o inactividad del funcionamiento del sistema o que provoquen la imposibilidad de algún proceso de supervisión crítico. Se atenderán en un plazo no superior a 2h. La resolución de la reclamación deberá realizarse en un plazo no superior a 24h y en servicio 24x7. - Incidencias o errores: Disfunciones que producen información o resultados erróneos, o que provoquen la imposibilidad de algún proceso no crítico. Se atenderán dentro de la jornada de trabajo en que se notifiquen si ésta se ha realizado antes de las 13:00 horas y serán atendidas el siguiente día laborable en caso contrario. La resolución de la anomalía deberá realizarse en un plazo no superior a 48h y en servicio de 8x5 al menos. - Consultas o anomalías menores: se atenderán y resolverán en un plazo no superior a 72h desde su comunicación con atención de servicio en 8x5. 	Obligatorio	
MS2	Participación del fabricante en el proyecto, garantizando de ese modo la calidad de la implantación y asegurando el máximo nivel	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	de soporte, aportando para su acreditación el compromiso de participación directa en la fase de adaptación		
--	--	--	--

3.6. Requisitos de Formación (FO)

ID	Descripción	Tipo	Puntos
FR1	El adjudicatario deberá impartir como mínimo 30 horas de formación técnica impartidas por formadores certificados en la solución, al equipo de proyecto de Canal de Isabel II.	Obligatorio	
FR2	El adjudicatario deberá impartir un plan de formación para formadores y usuarios finales como mínimo de 90 horas, impartidas por formadores con experiencia.	Obligatorio	

3.7. Requisitos de Modo de Licenciamiento (LI)

ID	Descripción	Tipo	Puntos
L1	Todas las suscripciones de la plataforma deberán estar dentro de una lista de precios pública en España con precios indicados en Euros.	Valorable	5
L2	Las licencias podrán ser en la modalidad por Suscripción, es decir, realizando un pago anual en el que estará integrado el uso de licencias acordado y su mantenimiento.	Valorable	1
L3	Las suscripciones de licencias podrán ser en la modalidad por Créditos en el que el proveedor deberá permitir al cliente la compra de una bolsa de créditos que podrá canjear por cualquiera de las licencias integradas en el portfolio de soluciones. La forma de adquirirlos será la siguiente: - El usuario adquiere paquetes de créditos anualmente. Pago anual. - Cada licencia supone un nº de créditos determinado - El número de créditos puede incrementarse o reducirse al fin de contrato	Valorable	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

	<ul style="list-style-type: none">- No requiere compromiso de software. Posible utilización de cualquier software incluido dentro de la modalidad por créditos- Está incluida la actualización de software y soporte		
--	---	--	--

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

4. PROYECTO DE DISEÑO E IMPLANTACIÓN

Una vez finalizada la formación al equipo de proyecto, se llevarán a cabo los trabajos de análisis que permitirán identificar y documentar las necesidades y requisitos de Canal. Se evaluarán los procesos actuales de gestión de servicios de TI y se identificarán las áreas de mejora. Además, se identificarán los gaps por medio de un análisis de viabilidad para determinar si la solución puede satisfacer las necesidades de Canal.

Tras los trabajos de análisis se elabora el Plan de Gestión del Proyecto de Implantación necesario para desplegar la solución. Dicho plan deberá ser aprobado por Canal. Posteriormente se procederá a la ejecución del plan que debe dar como entregable principal el sistema final construido y su pase a producción.

Deberá desarrollarse un Plan de Pruebas de la implantación completa. Recogerá para cada requisito, qué pruebas se van a realizar y los criterios de aceptación de dicha prueba, indicando en cada caso quién es el responsable de las pruebas y aceptación. Este Plan deberá ser aprobado por Canal, así como cualquier cambio que se realice previo a su ejecución.

Las pruebas que se realicen durante la implantación deberán realizarse con los nuevos datos dados de alta en la solución que se está implantando.

4.1. Gestión del proyecto

Para el adecuado control del Proyecto, se realizará la gestión del mismo a través de la metodología de gestión de proyectos implantada en Canal y que aparece en el Anexo 2 del presente pliego.

Las áreas de gestión del proyecto necesarias para su adecuado seguimiento y control son las detalladas a continuación.

- Plan de Gestión del Alcance (Gestión de cambios)
- Plan de Recursos
- Plan de Tiempo/Cronograma
- Plan de Comunicación
- Plan de Calidad
- Plan de Riesgos/Contingencias
- Plan de Costes

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Será necesaria la elaboración por parte del proveedor de los planes correspondientes a dichas áreas de gestión. El conjunto de todos estos planes conformará el Plan de Proyecto.

Es necesario establecer hitos de carácter funcional en el Plan de Proyecto, coincidentes con entregables.

Se proporciona la documentación necesaria de la metodología y las plantillas de los documentos necesarios en el Anexo 2 del presente pliego

La entrega de la documentación se realizará en formato Microsoft Word o Acrobat (pdf). Deben mantenerse todas las versiones de la documentación entregada, contemplando el control de los cambios. Todos los productos resultantes del trabajo quedarán en posesión de Canal.

El alcance comprende, dependiendo de las particularidades de la plataforma software, al menos las siguientes tareas:

- 1 Análisis funcional
- 2 Diseño y parametrización ITSM
- 3 Diseño y parametrización ITAM
- 4 Diseño y parametrización CMDDB
- 5 Integraciones
- 6 Cuadros de mando/informes
- 7 Securización
- 8 Carga de datos
- 9 Pruebas
 - 9.1 Pruebas unitarias.
 - 9.2 Pruebas de integración entre los sistemas
 - 9.3 Pruebas de aceptación
 - 9.4 Pruebas de estrés y rendimiento
 - 9.5 Pruebas de seguridad de la plataforma
- 10 Formación a usuarios finales
- 11 Puesta en Producción y Estabilización

La facturación de la implantación se llevará a cabo del siguiente modo:

Bloques de actividades	Facturación	Método de facturación
1 a 10	80%	Incremento valor ganado
11	20%	Puesta en producción

El porcentaje anteriormente indicado es sobre el importe indicado en la oferta referente al concepto de "Proyecto de Implantación" en el Anexo II del PCAP.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

4.2. Plan de Pruebas

El adjudicatario definirá un plan de pruebas exhaustivo, considerando que se deben realizar:

- Pruebas unitarias
- Pruebas de integración entre los sistemas
- Pruebas de aceptación
- Pruebas de estrés y rendimiento
- Pruebas de seguridad de la plataforma

Para la aceptación del proyecto por parte de Canal, la ejecución del plan de pruebas debe tener un resultado satisfactorio.

4.3. Formación

Antes de la puesta en producción del nuevo sistema, se realizará la formación para usuarios finales. El enfoque será principalmente de “formación para formadores”, de forma que el adjudicatario forme a personal de Canal para que sean éstos los que impartan los cursos al resto de la empresa. No obstante, Canal se reserva el derecho de cambiar parte de las horas de la formación para formadores por formación directa a los usuarios finales, en caso de que la organización del trabajo así lo requiera.

A modo indicativo, el temario debe cubrir al menos los siguientes aspectos:

- Comunicación eficaz
- Organización del curso
- Preparación de ejercicios prácticos
- Vista general del interfaz de usuario
- Organización del menú
- Ventana de Detalle
- Gráficas de tendencias
- Personalización del menú. Favoritos y gráficas compartidas
- Exportación de datos
- Conexión desde Excel
- Informes y cuadros de mando

Dentro del plan de proyecto se deberá incluir un plan de formación para formadores y usuarios finales como mínimo de 90 horas, impartidas por formadores con experiencia.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Los entregables por parte del adjudicatario deben ser:

- Manuales de formación y ejercicios
- Formación presencial o telemática, a elección de Canal de Isabel II

4.4. Gestión del Cambio

La opción de transformación que conlleva el desarrollo e implantación del nuevo Sistema que es objeto de este contrato, hace necesario que a lo largo de la ejecución de todo el proyecto se gestione el cambio que esto supone en la organización.

En este sentido, las ofertas deberán incluir las propuestas que consideren convenientes, contemplando, al menos los siguientes aspectos:

- Se realizará la identificación de personal clave que, por su implicación directa en el proyecto, o por sus conocimientos, deban participar de manera activa en el mismo. Dicho personal recibirá la formación necesaria en función de los roles que deban asumir. Estará contemplado en el Plan de Formación.
- Difusión del proyecto dentro de la organización en la forma que se estime más adecuada.
- Acciones que faciliten el arranque en productivo y el apoyo a los usuarios.

4.5. Puesta en Producción

Se desea una puesta en producción del nuevo sistema en una única fase. La entrega y puesta en producción del sistema incluirá:

- Su instalación y puesta a punto.
- Las cargas iniciales incluidas en los requisitos del sistema.
- Entrega de la documentación en los términos descritos en el apartado correspondiente.

Tras la puesta en producción el adjudicatario dedicará el equipo de trabajo necesario durante un periodo mínimo de dos meses a corregir los problemas que surjan tras la puesta en producción y ajustar el funcionamiento de los mismos.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

4.6. Soporte post-implantación y Devolución del Servicio

Tanto el soporte y mantenimiento del sistema hasta la finalización del periodo contratado como el proyecto la devolución del servicio forman parte del contrato y deben completarse a todos los efectos en el plazo de ejecución del contrato.

La devolución del servicio consiste en un proyecto de traspaso del servicio de mantenimiento a personal de Canal y/o a otro proveedor seleccionado por Canal. En el apartado Fase de Devolución se describen los requisitos de esta fase.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

5. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

5.1. Plazos de ejecución

El plazo de ejecución del contrato será de 4 años, prorrogable por 1 año más, teniendo como tiempo máximo para cada una de las fases definidas en el alcance, lo indicado a continuación:

FASE 1

1. Suministro de licencias/suscripciones para la fase de construcción: Deberán entregarse en el plazo máximo de 1 mes. El software deberá incluir todas las características ofertadas por el licitante en la plantilla de cumplimiento de requisitos, lo que implica que todas las ampliaciones necesarias para cubrir la funcionalidad deben entregarse en dicho plazo.
2. La instalación y configuración de instancias, tendrá una duración máxima de 1 mes.
3. Programa de Formación: Tras la puesta en marcha del entorno de integración para pruebas y formación, se impartirá la formación ofertada al equipo de proyecto, que tendrá una duración máxima de 1 mes.
4. El Proyecto de implantación se deberá llevar a cabo en un plazo máximo de 9 meses. En dicho plazo el adjudicatario deberá realizar los trabajos de análisis y diseño de la solución, y tras una fase de estabilización y corrección de errores, se llevará a cabo la formación a formadores antes de la puesta en producción del sistema.

FASE 2

5. Suministro de licencias/suscripciones para la fase de mantenimiento: Una vez finalizada la FASE 1, deberán proporcionarse las licencias/suscripciones que permitan el uso de la solución hasta la fecha fin del contrato.
6. Fase devolución

En caso de incumplimiento de estos plazos, el adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente prevista en el Anexo I del PCAP.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

5.2. Organización, Seguimiento y Control de los trabajos

La fase 1 (implantación) será objeto de reuniones de seguimiento mensuales, en las que se revisará la marcha del proyecto respecto a la planificación y decidir en caso necesario las medidas correctoras para corregir las desviaciones. Este seguimiento se realizará mediante la técnica de “Valor Ganado” en la que se compara el valor del trabajo planificado del proyecto (PV) con el valor real ejecutado (EV).

Por tanto, en el Proyecto de implantación se establecerán los paquetes de trabajo y sus diferentes tareas con su peso en el proyecto total estableciendo hitos de carácter funcional coincidentes con entregables. El peso de los hitos en el Valor Ganado del paquete de trabajo será del 20% del total. Es decir, las tareas que conforman cada paquete de trabajo tendrán una valoración del 80% del Valor Ganado, y la aceptación del hito entregable por parte de Canal del 20% restante. Además, existirá un hito específico de Puesta en Producción del proyecto con una valoración del 20% del valor total del proyecto.

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

La fase 2 (mantenimiento) se llevará a cabo de acuerdo al soporte correctivo y/o evolutivo descrito en el apartado 2.3

5.3. Lugar de realización de los trabajos

Las fases técnicas del Proyecto se realizarán del modo en que Canal considere más idóneo en cada momento, en dependencias de Canal o del Proveedor, según necesidades.

El Programa de Formación podrá impartirse tanto en modalidad on-line como presencial, ya sea en las aulas de formación de Canal sobre el entorno de integración, o en las instalaciones del adjudicatario si ambas partes lo estiman conveniente.

El Adjudicatario realizará el resto de trabajos en sus propias instalaciones, excepto los que por su naturaleza requieran presencia en las instalaciones de Canal.

El Proveedor ubicará el servicio en instalaciones propias dotadas de las infraestructuras de comunicaciones, elementos de seguridad lógica y física, espacios habilitados para los recursos humanos y recursos según las normativas vigentes.

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

5.4. Perfiles requeridos

El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Recursos del Plan de Proyecto el equipo ofertado proporcionando para ello:

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

El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado en el plazo máximo de 4 semanas desde la fecha de firma del Acta de Inicio o solicitud formal de incorporación al servicio. En caso contrario el adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

Canal considera un factor clave para el éxito del servicio la permanencia de ciertos roles para la ejecución de algunas tareas, denominados personal clave, que tendrán el siguiente tratamiento:

- Toda comunicación formal se realizará a través de dichas personas clave. Estas personas clave serán necesarias al nivel apropiado para consensuar los acuerdos respecto, pero no limitado, a solicitudes de cambio, niveles de servicio, penalizaciones.
- El adjudicatario asegurará que cada componente del personal clave es asignado para la entrega de los servicios establecidos en este contrato durante la duración del proyecto de implantación. Durante este periodo Canal de Isabel II y el Proveedor deberán adoptar todas las medidas razonables para asegurar los servicios del personal clave.
- El personal clave del Proveedor no puede cambiar en más de un 33% al año. En ningún caso podrá cambiar el personal clave durante el proyecto de implantación ni durante el periodo de devolución
- En caso de producirse cambios en el personal clave, éstos deberán ser acordados previamente con CANAL.
- En el supuesto de que un componente del personal clave no pueda estar disponible por causa imprevista, el Proveedor deberá disponer de una persona alternativa en un plazo de 5 días con plenas competencias para entregar el servicio.

Para este servicio se considera personal clave del Proveedor los siguientes roles:

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

- Director de proyecto
- Jefe de proyecto
- Arquitecto de Sistemas
- Consultor Senior

Además, si bien se entiende que la gestión de su personal es responsabilidad del Proveedor, se desea mantener un nivel de rotación de personal limitado, con el fin de ayudar a evitar riesgos en la entrega de los servicios.

La composición de los equipos de trabajo no podrá ser modificada sin el consentimiento expreso de CANAL. Cualquier modificación en los equipos de trabajo suscitada por el adjudicatario requerirá las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio con un plazo mínimo de quince (15) días de preaviso.
- Presentación de sustitutos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior a lo exigido en los pliegos, junto con las certificaciones técnica y laboral exigidas para la prestación de los servicios incluidos en este contrato.
- Verificación por parte de CANAL del cumplimiento de los requisitos de cualificación técnica y experiencia exigidos en este contrato y, en caso positivo, aceptación de los sustitutos.
- El proveedor dispone de un plazo máximo de quince (15) días para sustituir el recurso desde la fecha de la baja del mismo en el equipo, transcurrido el cual el adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente indicada en el apartado 9.1 del Anexo I del PCAP.

El proveedor deberá facilitar en su propuesta, los Currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este servicio y del personal clave definido, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formará los equipos de trabajo.

5.5. Acuerdos de nivel de servicio

Se entiende por Acuerdos Nivel de Servicio (ANS), los parámetros que serán necesarios alcanzar para considerar que el Adjudicatario presta el servicio de manera satisfactoria. Los ANS establecidos 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.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

El Adjudicatario 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 Adjudicatario deberá establecer medidas correctoras.

El Adjudicatario proporcionará mensualmente un informe a Canal para verificar el cumplimiento del Adjudicatario con los niveles de servicio establecidos a través de los indicadores de objetivo. Este informe podrá ser publicado en panel electrónico propiedad del adjudicatario únicamente para los servicios SaaS. El adjudicatario, en este caso, dará acceso a este panel a Canal mediante usuario y contraseña.

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

En caso de fallo en la provisión de los Servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados, el Adjudicatario incurrirá en una penalización, que tiene como objetivo una compensación económica que refleje que ha entregado los Servicios con un nivel de calidad inferior al comprometido, como se explica en el apartado 9.1 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 Adjudicatario, tal como se muestra en la siguiente figura.

	Tramo de cumplimiento (V_c)	Penalidad aplicable
	Tramo de atención (V_a)	
	Tramo de incumplimiento (V_i)	
	Tramo de incumplimiento grave	

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

Con el fin de diferenciar la criticidad de los Parámetros del ANS, y focalizar la atención sobre aquellos aspectos críticos del Servicio, cada uno de ellos tendrá definido un Peso o prioridad, que 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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

única limitación de un máximo de 2 cambios anuales, que deberá notificar e informar convenientemente al Adjudicatario con una antelación mínima de dos meses.

En el Anexo 1 del presente pliego se indican los ANS de los servicios sujetos a Acuerdos de Niveles de Servicios.

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

$$R_{pc} = [0,35 * F_T] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

Donde:

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 = 0,75

Incumplimiento = 1

Incumplimiento Grave = 1,5

En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del **F_t** correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería

P_{pc}, Peso definido para el Parámetro de Control

P_T, Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio

La penalización, será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 35% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

6. MODELO DE GOBIERNO

Canal considera que, para el éxito de este proyecto, es imprescindible un Modelo de Gestión y de Relación con los Adjudicatarios sólido y consistente, capaz de evolucionar los servicios externalizados de acuerdo a la evolución del negocio y de la tecnología.

El Adjudicatario debe adaptarse al Modelo de Gestión que se describe a continuación.

6.1. Gestión de Servicios

El Adjudicatario es responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios prestados y de que estos se presten de acuerdo a los niveles de calidad acordados con Canal.

Para completar estas actividades, el Adjudicatario 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 servicios.

6.2. Gestión de la Relación

Para la gestión de la relación se tendrán presentes los siguientes principios que se consideran clave para el éxito de este proyecto:

- Asegurar que se dispone de la necesaria flexibilidad para responder a los cada vez más rápidos cambios en el entorno de negocio de Canal
- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva la innovación TIC y que esta se traduce en beneficios para Canal.

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

6.2.1. Modelo de Referencia

El Modelo requerido se estructura en tres niveles.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

6.2.2. Nivel Estratégico - Comité de Dirección

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal de Isabel II	Adjudicatario
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 controlAprobar los cambios en el ámbito del servicio propuestos por el Comité de Seguimiento y ControlAprobar los cambios al contrato propuestos por el Comité de Seguimiento y ControlDiscutir cualquier incidencia o problema surgido durante la ejecución del servicioEjecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica que pueda surgir a lo largo del ServicioResolver 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.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

6.2.3. Nivel Táctico- Comité de Seguimiento y control

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal de Isabel II	Adjudicatario
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 a un Proceso de Gestión de Cambios en el Contrato Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el Adjudicatario 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.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal de Isabel II	Adjudicatario
		<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 de Isabel II y del Adjudicatario 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.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

6.2.4. Comité Operacional

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal de Isabel II	Adjudicatario
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 seguimientoRevisar la lista de incidencias y tareas pendientes y asignar prioridadesRevisar y priorizar las peticiones recibidasCoordinar los grupos y personas asignados a la entrega del ServicioDiscutir 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 Adjudicatario está disponible y disponen de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareasRevisar 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
		<ul style="list-style-type: none">Servir como interlocutor entre las organizaciones de Canal de Isabel II y del Adjudicatario para todos los asuntos del día a día relacionados con el ServicioRevisar y facilitar al Comité de Seguimiento y Control cualquier información que le sea solicitada.		

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			Canal de Isabel II	Adjudicatario
(*) Rol que preside el Comité				

6.3. Gestión del Contrato

Canal considera como un requerimiento imprescindible contar con estructuras de contrato 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 proyecto 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 Adjudicatario debe describir los procedimientos, métodos y herramientas que propone implantar para la gestión de cambios en el contrato. Para ello debe completar adecuadamente el **apartado 3.1.1.4 Verificación y Control del Alcance del Plan de Gestión del Alcance, dentro del Plan de Gestión del Proyecto**. El Adjudicatario deberá proponer concretamente un Procedimiento de Gestión de Cambios al Contrato capaz de gestionar:

- Cambios mayores y menores al contrato
- Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices
- Cambios en el Ámbito de los servicios contenido en el Contrato
- Cambios en los ANS
- 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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

6.4. 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 Adjudicatario 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
 - 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 Adjudicatario
 - Conocer el detalle de los consumos y precios de los servicios

El Adjudicatario 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 Adjudicatario incluirá en su descripción ejemplos de interfaces, informes, etc.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

6.5. Seguimiento e informes

Se establecen como estándar los informes siguientes:

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.

Adicionalmente a estos informes, y ante situaciones específicas, el Adjudicatario 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.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

7. FASES DEL CONTRATO

Se ha dividido el proyecto en las fases indicadas en el apartado 2 del presente pliego:

- Fase 1 – Construcción y despliegue de la solución (12 meses)
- Fase 2 – Soporte, mantenimiento y devolución (36 meses)

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 fases del proyecto.

7.1. Gobierno durante la fase 1

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.

7.2. Gobierno durante la fase 2

Esta fase comienza tras la puesta en producción de la solución definitiva. Se ha dividido en tres subfases:

- Estabilización – 1 meses
- Pleno servicio – 32 meses
- Finalización y Devolución – 3 meses

7.3. Fase de Estabilización

Desde el comienzo de esta fase el Adjudicatario 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 **60%**.

Las actividades comenzarán a realizarse desde las oficinas del Adjudicatario, para lo cual el Adjudicatario deberá haber establecido una red de comunicación de datos con la VPN de Canal, corriendo a su cargo los costes de la misma. Se seguirán realizando actividades de coordinación y las que Canal considere necesarias desde instalaciones del mismo.

Esta fase tendrá una duración de **1** mes. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Pleno Servicio.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

7.4. Fase de Pleno Servicio

El servicio se seguirá prestando con responsabilidad del Adjudicatario, tal como se hacía en la fase anterior.

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las lecciones aprendidas en los meses de rodaje previos. La mayoría de las actividades se realizarán en las instalaciones del Adjudicatario, a excepción de aquellas que requieran interacción con el personal de Canal o sean acordadas entre las partes.

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

7.5. Fase de Finalización y Devolución

A continuación, se describen los requisitos para los servicios de finalización, incluido un Plan de Devolución que el Adjudicatario deberá redactar, mantener y actualizar anualmente de acuerdo con el contrato.

7.5.1. Principios clave

El objetivo del Plan de Devolución es permitir la finalización del contrato y la transferencia de todos los servicios a Canal y a un nuevo Adjudicatario de dichos servicios

El Adjudicatario 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 Adjudicatario prestará para la finalización ordenada, con la mínima alteración material para el negocio de Canal, de los servicios del Adjudicatario a Canal o cualquier Adjudicatario sustituto en caso de cualquier finalización o vencimiento de este contrato por cualquier motivo.

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

El Adjudicatario actualizará el Plan de Devolución durante los 3 meses previos al vencimiento del contrato. Después de cada actualización, el Adjudicatario 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

Empresa Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Proyecto Nuevo ITSM	Fecha Nov/2024
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

deberán reunirse y realizar respectivamente todos los esfuerzos razonables para acordar el Plan de Devolución a aplicar en caso de finalización de los servicios.

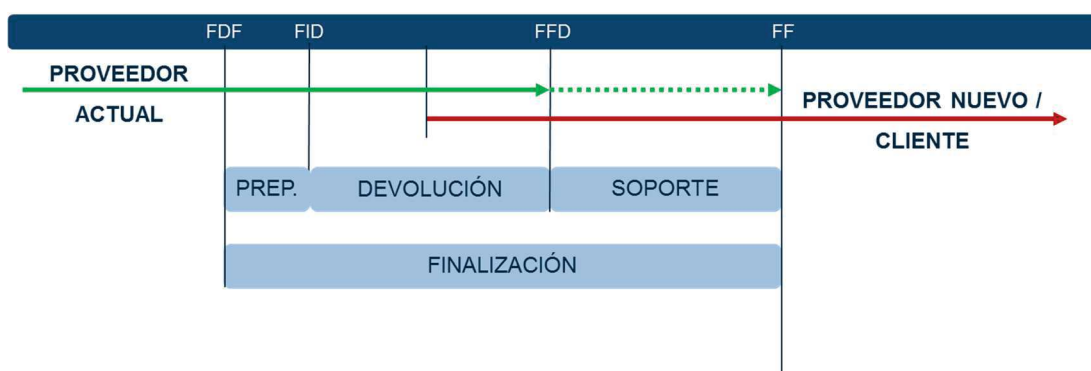
El Plan de Devolución deberá cubrir las siguientes cuestiones con detalle:

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.

7.5.2. Principios generales

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



Nota: la relación de longitud entre las franjas no significa un espacio de tiempo determinado

Donde:

- Fecha de Decisión de la Finalización: fecha en la que el Adjudicatario y Canal deciden finalizar los servicios. A partir de esta fecha comienza el periodo de preparación, donde se comienza a elaborar el plan de proyecto de ejecución de la finalización en base al Plan de Devolución

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

- Fecha de Inicio de la Devolución: fecha en la que comienza el periodo de devolución donde se realiza el proyecto de ejecución de la finalización.
- Fecha de Fin de la Devolución: fecha a partir de la cual la responsabilidad, el conocimiento y los activos se han transferido. A partir de esta fecha empieza un periodo de soporte por parte del Adjudicatario hasta el final del contrato
- Fecha de Finalización: que define el final del proyecto de ejecución de la finalización.

Durante el proyecto de finalización, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad de ayudar a Canal y/o los posibles nuevos adjudicatarios comunicados 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 Adjudicatario facilitará a Canal y a los posibles proveedores sustitutos acceso a:

- Los registros y la documentación que puedan ser necesarios.

Durante el proyecto de finalización el Adjudicatario 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, lo que se auditará antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. Si no están al día, será necesario actualizarlas. No se cobrará ninguna tarifa adicional a Canal por actualizar esta documentación.

7.5.3. 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 Adjudicatario, de todo el hardware, software y licencias, bases de datos y datos, documentación, ajustes de instalaciones, contratos y acuerdos de terceros, así como personal, en uso para la prestación de los servicios, que se transferirán a petición de Canal durante la finalización y antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. El Adjudicatario será responsable de la recopilación y actualización de estas listas, así como de la precisión de estas listas. El Adjudicatario deberá cumplir los principios siguientes:

- Software y aplicaciones. El Plan de Devolución contendrá una lista de todo el software, materiales y licencias en uso para la prestación de los servicios. Especificará la propiedad del software y las licencias, los licenciarios y los permisos para transferir las licencias. Toda la personalización del software para Canal debe ponerse a disposición de Canal sin coste adicional.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

- **Herramientas.** El Plan de Devolución contiene una lista específica de todas las herramientas (herramientas de gestión del servicio y plantillas de cambios) usadas para la prestación de los servicios. También especificará la propiedad de las herramientas, las licencias, los licenciarios y los permisos para transferir las licencias. En caso de herramientas propietarias, el Plan de Devolución propone herramientas alternativas y describe, en general, la transición para la implementación de herramientas alternativas.
- **Datos y bases de datos.** El Plan de Devolución especifica todos los datos electrónicos e impresos, su propiedad y la ubicación de almacenamiento, y la propiedad del sistema de almacenamiento. El Adjudicatario también suministrará un registro de todos los cambios realizados y planificados como parte del procedimiento integral de gestión del cambio. Canal determina y debe aprobar el formato en que el Adjudicatario deberá transferir los datos.
- **Documentación.** El Plan de Devolución incluye una lista de toda la documentación, descripciones de procesos e instrucciones de trabajo utilizados por el Adjudicatario para la prestación de los servicios. El Adjudicatario garantiza que toda la documentación relevante sea exacta y esté actualizada en el momento de su transferencia a Canal o al Adjudicatario sustituto. La documentación se pondrá a disposición de Canal en formato electrónico.
- **Transferencia de conocimientos.** El Adjudicatario dedicará tiempo y recursos razonables durante la transición de finalización a garantizar la adecuada transferencia de conocimiento. 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 Adjudicatario sustituto.
 - La transferencia de todos los errores conocidos y soluciones provisionales relacionados con la provisión de los servicios a Canal o a un Adjudicatario sustituto.
 - La base de conocimientos necesaria para el centro de atención al usuario.
 - Las respuestas a todas las preguntas razonables, formuladas por Canal o el Adjudicatario sustituto, hasta la Fecha de Devolución.

7.5.4. Planificación y plan de proyecto

El Plan de Devolución incluirá un plan de proyecto de finalización con la planificación de las actividades necesarias para realizar la finalización a partir de la Fecha de Inicio de la Devolución. Deberán especificarse para cada actividad las responsabilidades del Adjudicatario, de Canal y del Adjudicatario sustituto.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

A partir de la Fecha de Decisión de la Finalización y durante el periodo de preparación se realizará una verificación del Plan de Devolución entre Canal y el Adjudicatario, se verificarán las hipótesis y los requisitos previos, y se actualizarán si se acuerda y es necesario. En virtud de tal revisión el Adjudicatario generará el plan de proyecto de ejecución de la finalización.

Durante el periodo de preparación, el Adjudicatario y Canal recopilarán y facilitarán toda la información necesaria para una devolución fluida de los servicios a partir de la Fecha de Inicio de la Devolución.

El periodo de preparación no podrá ser superior a 1 mes.

El plan de ejecución de la finalización se desglosará en procesos de trabajo manejables, que se detallarán cada semana y describirán en detalle las actividades y entregables necesarios del Adjudicatario, Canal, y (si corresponde) del Adjudicatario sustituto. Por cada proceso de trabajo se acordará una lista clara de hitos para cada etapa. En caso de que se aplique la transferencia de hardware, software y licencias, bases de datos y datos, documentación, contratos de terceros, ajustes de instalaciones y personal, cada grupo deberá tratarse como procesos de trabajo separados. Además, deberá especificarse la cantidad de recursos necesarios de Canal y, si corresponde, del Adjudicatario sustituto. Para cada proceso de trabajo, el plan de ejecución de la finalización incluirá los criterios de aceptación que deberán cumplirse.

Después de la Fecha de Fin de la Devolución, el Adjudicatario facilitará soporte y transferencia de conocimiento a Canal o a su Adjudicatario durante un periodo de tiempo acordado (periodo de soporte).

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.

7.5.5. 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.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			Canal de Isabel II	Adjudicatario
Quincenal	Comité Estratégico de la Finalización	<ul style="list-style-type: none">Revisar la calidad de la devolución y sus resultados claveSupervisar los criterios de aceptación de finalización acordadosOfrecer compromiso, apoyo y recursos para la finalización de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito de la finalizaciónRevisar y monitorizar el progreso según los hitos del proyecto de ejecución de la finalizaciónResolver problemas y riesgos clave escalados de las reuniones de Progreso de la DevoluciónActuar como canal de relación con el negocio de Canal de Isabel II para cuestiones que le afecten.Revisar incidencias y registros de riesgosRevisar y aprobar cambios en el Plan de Devolución	<ul style="list-style-type: none">Gestor Estratégico (*)Responsable de la Finalización	<ul style="list-style-type: none">Gestor EstratégicoResponsable de la Finalización

(*) Rol que preside el Comité

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

Empresa Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Proyecto Nuevo ITSM	Fecha Nov/2024
Elaborado por Área de Aplicaciones Informáticas	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			Canal de Isabel II	Adjudicatario
Semanal	Progreso de la Devolución	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la finalización Examinar las incidencias y los riesgos Revisar los cambios en el Plan de Devolución. Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Finalización (*) Gestor Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Finalización Gestor Operativo

(*) Rol que preside el Comité

El Adjudicatario proporcionará a Canal los informes semanales de progreso de la devolución que describen:

1. El estado actual de la devolución.
2. El progreso del trabajo que se realiza.
3. Los problemas o retrasos reales o previstos de los cuales el Adjudicatario tenga conocimiento.
4. El impacto de este tipo de problemas o retrasos en el Plan de Devolución.
5. Todas las acciones que se están adoptando o que deban adoptarse para remediar ese tipo de problemas o retrasos.

7.5.6. Actividades durante el periodo de Soporte

Durante el periodo de soporte los Responsables de la Finalización de Canal y del Adjudicatario mantendrán la comunicación necesaria para la ejecución de las actividades de soporte definidas.

7.5.7. Gestión de la seguridad y la conformidad

En el Plan de Devolución, el Adjudicatario especificará cómo se garantiza la seguridad de los datos,

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

sistemas e información durante la finalización. En un plazo de cuatro semanas después de la Fecha de Fin de la Devolución el Adjudicatario borrará cualquier copia (on line) restante de software de aplicación y juegos de datos, sin conservar ninguna copia de seguridad, a menos que Canal indique lo contrario.

7.5.8. Facturación y obligaciones durante la finalización

Aparte de los cargos que se indican en presente pliego, Canal no tendrá ninguna otra obligación hacia el Adjudicatario durante la finalización de los servicios.

Las partes reconocen que la finalización de los servicios del Adjudicatario al nuevo Adjudicatario o a Canal (según corresponda) puede producirse en fases, lo que puede provocar el cese gradual por parte del Adjudicatario de la provisión de partes de los servicios y su provisión por el nuevo Adjudicatario 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario podrá facturar dicho servicio de soporte contra la bolsa de horas referida en el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7.5.9. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.

Durante los periodos de preparación y devolución el Adjudicatario 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.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

8. 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 Adjudicatario.

8.1. Principios

Canal tendrá derecho a auditar los servicios prestados por el Adjudicatario durante la vigencia del presente contrato con el fin de determinar:

- El cumplimiento de los servicios según lo especificado en este pliego.
- El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- La integridad y exactitud de los informes.
- La exactitud de los costes facturados.
- La integridad, seguridad y tratamiento de los datos.
- Seguridad de los trabajos realizados

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

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

- Una vez al año.
- A la entrada en producción de diferentes nuevos sistemas
- Cuando circunstancias específicas den a Canal motivos razonables para el supuesto de que el Adjudicatario no cumple con sus obligaciones contractuales.

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

Si el resultado de la auditoría demuestra que el Adjudicatario ha facturado sus servicios a Canal con un sobre coste con respecto a los cargos acordados, el Adjudicatario reembolsará con prontitud las

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

cantidades cobradas de más, más incurrirá en las penalizaciones indicadas en el apartado 9.1 del Anexo I del PCAP.

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

8.2. Procedimientos de auditoría

8.2.1. Organización de la auditoría

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

8.2.2. 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 Adjudicatario.

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 Adjudicatario cuando sea necesario. El Coordinador de Auditoría de Canal comunicará el Plan de Auditoría anual al Coordinador de Auditoría del Adjudicatario.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

8.2.3. Notificación

Canal notificará al Coordinador de Auditoría del Adjudicatario de una próxima auditoría con un mes de antelación. Dicha comunicación contendrá información sobre los requisitos de auditoría en los siguientes términos:

- Los objetivos de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Duración de la auditoría.
- Listado de información necesaria que debe estar disponible (este listado puede ser modificado durante la auditoría).
- Actividades especiales que los auditores necesiten realizar (ejecución de software de auditoría o scripts).
- Ubicación(es) de auditoría.
- Roles implicados y fechas en las que deben estar disponibles.
- Nombres de los auditores.

El Coordinador de Auditoría del Adjudicatario evaluará los requisitos de auditoría e informará al Coordinador de Auditoría de Canal 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 Adjudicatario no cumple con sus obligaciones contractuales, se notificará al Coordinador de Auditoría del Adjudicatario tan pronto como sea razonablemente posible. Si no hay tiempo para definir los requisitos de auditoría, la notificación puede ser informal.

En estos casos, el Adjudicatario proporcionará la información solicitada y el acceso a los datos con alta prioridad.

8.2.4. Reunión de arranque

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

8.2.5. Trabajo de campo

El Coordinador de Auditoría del Adjudicatario facilita el trabajo de auditoría, poniendo a disposición del equipo auditor los distintos elementos expuestos en los requisitos de auditoría y haciendo que los roles implicados estén disponibles y con el propósito de acelerar el proceso de auditoría. Aquellos que participen en alguna reunión durante el proceso de auditoría resolverán la solicitud de información adicional (documentación, datos, procedimientos, etc.) y verificarán que las actas de las reuniones reflejan los puntos tratados y resultados obtenidos.

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

El trabajo de campo incluye:

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

8.2.6. 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 Adjudicatario.

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

8.2.7. 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.

8.2.8. 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 Adjudicatario o la extracción de la configuración de equipos. El Adjudicatario facilitará la implantación del software de auditoría o scripts.

8.2.9. Documentación

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

8.2.10. Auditorías realizadas por terceros

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

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

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 Adjudicatario 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.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

9. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las empresas licitadoras deberán presentar de forma precisa, estructurada, clara y concisa sus propuestas. La estructura de la oferta técnica se encuentra detallada en el **apartado 6 del anexo I del PCAP**.

No serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación las ofertas que no cumplan los requisitos mínimos establecidos en el presente Pliego.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

10. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El Adjudicatario comunicará por escrito a Canal la entrega de los trabajos objeto de cada una de las fases 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 **6 meses**, 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.

Firmado electronicamente por: RAFAEL
EGIDO BLÁNDEZ
En la fecha y hora 20.06.2025 12:40:07
CEST

Firma: Rafael Egido Blández
JEFE ÁREA APLICACIONES INFORMÁTICAS

Firmado electronicamente por: Ángel
Rodríguez García
En la fecha y hora 20.06.2025 12:59:42
CEST

Firma: Ángel Rodríguez García
SUBDIRECTOR SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN
SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 25.06.2025 09:03:09
CEST

Firma: Juan Sánchez García
DIRECTOR INNOVACIÓN E INGENIERÍA

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

ANEXO 1. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO.

ANS Correctivo

Descripción del ANS: controlar el tiempo de resolución del correctivo, midiendo para ello el tiempo transcurrido entre la comunicación de las incidencias al adjudicatario y la resolución de las mismas, según las prioridades y tiempos de resolución que figuran en la tabla siguiente:

Prioridad	Tiempo resolución
Baja	< 10 días
Media	< 4 días
Alta	< 2 días

Cálculo ANS: Porcentaje de incidencias que han sido resueltos dentro de plazo acordado

$$\text{ANS Correctivo} = 100 \times (1 - (\text{Número de incidencias de la prioridad (i) que no cumplen tiempo de resolución} / \text{Número de incidencias totales de la prioridad (i)}))$$

Tramos para ANS incidencias de prioridad Alta:

Peso: 15

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

Tramos para ANS incidencias de prioridad Media:

Peso: 10

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

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

Tramos para ANS incidencias de prioridad Baja:

Peso: 5

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

ANS Resolución Cambios según Planificación

Descripción del ANS: Cambios medianos resueltos según planificación

Cálculo ANS: Porcentaje del total de tickets de evolutivo que están finalizados y probados en plazo, dentro del mes, para incluir en próximas versiones de la aplicación/ Total de tickets de evolutivo planificados para su cierre en el mes..

$$\text{ANS Resolución de PE} = 100 \times (1 - (\text{Número de Evolutivos finalizados en plazo} / \text{Número de Evolutivos}))$$

Tramos para ANS Resolución Cambios según Planificación:

Peso: 15

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

60%	Tramo de incumplimiento grave	
-----	-------------------------------	--

ANS Disponibilidad

Descripción ANS: Disponibilidad del servicio

Cálculo ANS:

Disponibilidad = $100 \times (1 - (\sum \text{tiempos de resolución de incidencias con afectación del servicio} / 720 \text{ horas}))$

Peso: 40

Tramos para ANS disponibilidad:

99%	Tramo de cumplimiento	
98%	Tramo de atención	
97%	Tramo de incumplimiento	Penalización aplicable
95%	Tramo de incumplimiento grave	

Las penalizaciones por incumplimiento se calcularán conforme a la siguiente fórmula:

$$R_{pc} = [0,35 * F_T] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

Donde:

- R_{pc} , Penalización aplicable por el incumplimiento del Parámetro
- F_T , Facturación total, por todos los conceptos, correspondiente al periodo medido (mensual)
- F_t , Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:
 Atención = 0,75
 Incumplimiento = 1
 Incumplimiento Grave = 1,5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del F_t correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería

P_{pc} , Peso definido para el Parámetro de Control

P_T , Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio

La penalización, será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 35% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTO DE CANAL

El Área de Planificación, Control y Seguridad, a través de la Oficina de Proyectos, pone a disposición del adjudicatario, a través del enlace

[https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia de Gestion de Proyectos Proyecto y Servicio.zip](https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip)

Los siguientes documentos y plantillas de apoyo para la correcta elaboración del Plan de Proyecto:

- ODP-G-Guía de Referencia- Guía de referencia para la aplicación de la Metodología.
- ODP-G-Plan de Gestión del Proyecto varias fases Doc Unico

Este documento será la plantilla que el adjudicatario deberá utilizar para presentar el Plan de Proyecto y contiene todos los capítulos necesarios para describir los objetivos, alcance, modelo, solución y herramientas propuestas y para el adecuado seguimiento y control del proyecto.

Los capítulos son los siguientes:

- Introducción al Plan de Gestión del Proyecto
 - Propósito
 - Alcance
 - Preparación
 - Aprobación
 - Actualización
 - Periodicidad del control y revisión del Plan
- Introducción al Proyecto (Descripción general del Proyecto)
 - Descripción general
 - Descripción del Alcance
 - Descripción de la solución/modelo/herramientas
 - Descripción detallada del modelo y herramientas propuestos y de sus

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

componentes.

- Entorno tecnológico necesario.

- Roles y Responsabilidades

- Planes para cada una de las áreas de Gestión

- Plan de Gestión del Alcance (Gestión de Cambios) en el que se tendrán en cuenta las diferentes fases que conforman su alcance. En él se incluirá, para la fase 3, el ANS que acompaña a este pliego.
- Plan Gestión del Tiempo/Cronograma en el que se identifiquen las diferentes fases.
- Plan de Gestión de Costes. La fase 1 se tratará en cuanto a coste como un proyecto cerrado con un coste también cerrado e independiente.
- Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias. De forma separada para cada una de las fases.
- Plan de Gestión de Recursos. En este plan se tendrán en cuenta los diferentes equipos de trabajo que puedan participar en las diferentes fases del proyecto.
- Plan de Gestión de la Comunicación. De la misma manera que en los planes anteriores, se tendrán en cuenta las diferentes fases y sus diferentes modelos de gestión (Proyecto y Servicio). En ésta se incluirán los modelos de Gestión del ANS, del Servicio, de la Relación y del Contrato que el adjudicatario presentará según las directrices contenidas en los sucesivos apartados de este pliego.
- Plan de Gestión de la Calidad.

- Cierre del Proyecto

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

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

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Proyecto Nuevo ITSM	Nov/2024
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Aplicaciones Informáticas	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1

ANEXO 3. CUESTIONARIO PERSONAL

Cuestionario por persona del equipo propuesto.

Apellidos, Nombre - identificador	
Perfil ofertado	

Formación en Tecnologías de la Información y/o Consultoría.

Curso	Impartido por	Horas	Fecha inicio

Experiencia Profesional (sólo en el perfil ofertado)

Proyecto	Empresa	Perfil Ofertado	Categoría profesional en la empresa	Fecha inicio	Fecha fin	Meses	Descripción funciones realizadas
Total meses							