



FUNDACIÓN CANAL
Canal de Isabel II

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO 06/2025 MIXTO DE
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TIC Y
SUMINISTRO DE HOSTING VPS DE LAS WEBS DE LA FUNDACIÓN Y SUS
BASES DE DATOS ASOCIADAS, PARA LA FUNDACIÓN CANAL**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS**



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DEL SERVICIO Y SUMINISTRO	4
2.1.1. <i>INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ON PREMISE</i>	4
2.1.2. <i>SUMINISTRO DE HOSTING VPS Y GESTIÓN</i>	4
2.1.3. <i>SERVICIO DE GESTIÓN DE DOMINIOS Y CERTIFICADOS SSL</i>	6
2.1.4. <i>MIGRACIÓN DEL SERVICIO DE HOSTING</i>	6
2.2. ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE	7
2.2.1. <i>SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE SISTEMAS</i>	7
2.2.2. <i>SERVICIO DE MANTENIMIENTO</i>	8
2.2.3. <i>SERVICIO DE SOPORTE</i>	11
2.2.4. <i>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)</i>	11
3. DOCUMENTACIÓN E INFORMES	13
3.1. DOCUMENTACIÓN	13
3.2. INFORMES	13
3.2.1. <i>INFORME DE INCIDENCIAS Y DE SEGUIMIENTO DE ANS</i>	13
3.2.2. <i>OTROS INFORMES</i>	14
4. REQUISITOS DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO	15
4.1. DEBER DE DILIGENCIA	15
4.2. MEDIOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	15
4.3. DIRECCIÓN DEL PROYECTO Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	15
4.4. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y PROPIEDAD INTELECTUAL	16
4.5. PLAZOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN	17
4.6. CONFIDENCIALIDAD	17
APÉNDICE I. SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL	19



1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fundación Canal de Isabel II (en adelante, la Fundación) es una fundación privada de iniciativa pública que se rige por el derecho privado y que, dotada de personalidad jurídica propia, tiene plena autonomía funcional y material.

La Fundación tiene la condición de poder adjudicador no administración pública, de acuerdo con la normativa de contratación pública por lo que salvaguarda la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

La misión de la Fundación es mejorar las oportunidades de conocimiento de las personas a través de programas divulgativos y actividades de interés general sobre arte, cultura y medio ambiente, con un enfoque innovador; así como apoyar a Canal de Isabel II en la divulgación sobre el ciclo integral del agua y la promoción de la investigación para su uso más eficiente y sostenible.

La orientación divulgativa y educativa de sus actividades es el vehículo de reconocimiento de la Fundación. Su oferta se caracteriza por ofrecer contenidos de calidad, presentándolos de forma cuidada, atractiva y accesible. Su programación abarca múltiples disciplinas, dedicándose a generar y difundir el conocimiento en diferentes campos como son:

- Artístico
- Cultural
- Medioambiental

Al igual que cualquier otra entidad que opere en el mercado, se precisa contar con una infraestructura tecnológica cada vez más compleja que dé soporte a la actividad propia de la Fundación y le permita no solo llevar a cabo sus actividades de cara al público sino también promocionarlas, así como gestionar todos los aspectos administrativos propios de cualquier entidad como cuestiones financieras, económicas, operativas o jurídicas.

Con el presente procedimiento de concurrencia competitiva se pretende identificar la oferta más completa y económicamente más ventajosa que tenga por objeto el servicio de administración, gestión y mantenimiento de dicha infraestructura tecnológica, así como su almacenamiento, según el detalle y alcance que se recoge en el presente documento.



2. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto de este contrato se puede clasificar en dos grandes áreas de actividad:

- Administración, gestión y mantenimiento de la infraestructura informática *on premise* de la que dispone la Fundación, es decir, los sistemas y servicios locales.

Aunque en el presente documento se realizan algunas referencias genéricas a la infraestructura informática de la Fundación, los elementos de hardware y software que la integran y respecto de los que se prestará este servicio son de carácter confidencial, motivo por el que no se publican; si bien quedan a disposición de las entidades interesadas en concurrir a la presente licitación, quienes podrán solicitar la información antedicha mediante el procedimiento definido en el Apéndice I Solicitud de información adicional.

- Suministro de hosting mediante VPS de las webs de la Fundación y sus BBDD asociadas y los servicios de gestión y administración del hosting suministrado.

Al igual que en el supuesto anterior, la identificación y características de los elementos respecto de los cuales habrá de prestarse el servicio de alojamiento (hosting) constituyen información confidencial de la Fundación Canal; de manera que se facilitará a aquellas entidades interesadas en concurrir a la presente licitación que así lo soliciten siguiendo el procedimiento definido en el Apéndice I Solicitud de información adicional.

2.1. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DEL SERVICIO Y SUMINISTRO

El adjudicatario de este proyecto deberá administrar, gestionar y mantener la infraestructura informática de la que dispone la Fundación, manteniendo siempre en perfecto estado operativo los sistemas y servicios, atendiendo y resolviendo las incidencias que puedan surgir y asesorando a la Fundación a fin de mejorar dicha infraestructura, con objeto de adaptarla a las nuevas necesidades de la Fundación o a las novedades tecnológicas que vayan surgiendo en el mercado.

2.1.1. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ON PREMISE

Los servidores objeto de esta licitación están desplegados *on premise* en la sede de la Fundación Canal, sita en la calle de Mateo Inurria, nº 2 de Madrid (28036). Se trata de cinco servidores con tecnologías de virtualización incorporadas. El adjudicatario será responsable de la administración, mantenimiento y soporte de todo el hardware, software y servicios incluidos en ellos.

2.1.2. SUMINISTRO DE HOSTING VPS Y GESTIÓN

La Fundación dispone en la actualidad de un suministro Cloud VPS en el cual tiene desplegados diferentes portales web. El adjudicatario deberá suministrar el servicio de alojamiento de dichos portales web así como realizar la gestión técnica del VPS, teniendo en cuenta que los portales Web propiamente dichos y el software necesario para su funcionamiento, alojados en el servidor, no son objeto de esta licitación.



El hosting suministrado habrá de cumplir, al menos, las siguientes características:

- Estar ubicado en territorio de la Unión Europea.
- Doble acometida eléctrica, protegida por un grupo electrógeno y por un mínimo de dos SAIs dispuestos en configuración N+1, de tal forma que en todos los racks se disponga de dos unidades de distribución de potencia (PDU), alimentadas cada una de una acometida diferente.
- Doble circuito de climatización de la sala técnica, con un mínimo de dos equipos de refrigeración externos e internos al *Datacenter*, dispuestos en configuración N+1.
- Doble acometida de comunicaciones, con operadores diferentes, medios físicos y canalizaciones totalmente independientes hasta los armarios de comunicaciones del *Datacenter*.

En cuanto al servicio de gestión del hosting suministrado, se circunscribe a los siguientes elementos:

- Servidor virtual VPS, (almacenamiento, memoria, RAM, rendimiento) y sus comunicaciones.
- Gestión de sistemas propios del CPD que afectan al VPS de la Fundación (Firewalls del centro y balanceo, entre otros). El adjudicatario de este contrato deberá realizar cualquier gestión, escalado de incidencia o solicitud que la Fundación necesita llevar a cabo con el proveedor de suministro Cloud.
- Sistema Operativo host del servidor.
- BB.DD. Actualmente, la Fundación dispone de un servicio que proporciona SGBD, del que la Fundación cuenta con 20 instancias. Este servicio está ubicado en un *cluster* con HA del mismo Centro de Datos y las instancias son proporcionadas externamente desde otro VPS de un proveedor externo. Por lo tanto, el adjudicatario debe ofrecer un servicio similar, es decir, proporcionar las instancias de BB.DD necesarias (actualmente 20) a la Fundación, desde un repositorio externo, no instaladas en el VPS de la Fundación. Las actividades necesarias incluyen todas aquellas de provisión, administración, monitorización, soporte y copias de seguridad.
- Seguridad perimetral tanto física como lógica (Firewall virtual alojado en el servidor virtual, reglas de seguridad, copias de seguridad, entre otros).
- Copias de seguridad y restauración en caso de necesidad, tanto imagen del VPS como copias granulares de ficheros individuales.

En resumen, el adjudicatario deberá realizar la gestión técnica de los elementos nombrados anteriormente, es decir, administración, mantenimiento y soporte, además de la relación con el proveedor del suministro Cloud, en caso de no ser el propio adjudicatario.



2.1.3. SERVICIO DE GESTIÓN DE DOMINIOS Y CERTIFICADOS SSL

La Fundación utiliza en la actualidad certificados SSL para soportar sus portales web. Los certificados para estos dominios y subdominios se generan con vigencia anual, siendo necesaria la renovación de los mismos. El adjudicatario deberá gestionar la renovación de los certificados actuales y proporcionar aquellos adicionales que la Fundación pudiera requerir durante la vigencia del contrato. Cuando proceda la renovación del certificado SSL, se realizará seleccionando un certificado de tipo EV, para garantizar el máximo nivel de seguridad al portal. El adjudicatario deberá realizar las gestiones técnicas y administrativas necesarias para la renovación, mantenimiento, actualización y solicitud de los certificados, de forma que en ningún momento se produzca la desprotección o inhabilitación del certificado web.

Así mismo, el portal web de la Fundación dispone de diversos dominios y subdominios que el adjudicatario deberá gestionar de manera integral, es decir, gestionar reservas, altas, bajas y modificaciones de los registros de dominio y subdominios aludidos, así como de cualquier otro que pudiera precisarse durante la vigencia del servicio.

El coste de los dominios y certificados será asumido por la Fundación; sin perjuicio de que los servicios previamente mencionados y asociados con su gestión formen parte del alcance del servicio objeto de esta licitación y, por tanto, deban incluirse en el precio ofertado.

A modo de referencia cabe indicar que, a la fecha de emisión de este documento, la Fundación dispone de 20 dominios web registrados y 3 dominios con certificación SSL.

Estos datos se facilitan con carácter meramente informativo y la alteración, al alza o a la baja, del número de dominios o certificados SSL que precise la Fundación en cada momento durante la vigencia del contrato no podrá afectar al precio ofertado.

2.1.4. MIGRACIÓN DEL SERVICIO DE HOSTING

El alcance de este contrato incluye, en caso de ser necesaria, la migración del hosting VPS a otro Centro de Datos. Por lo tanto, el adjudicatario incluirá en su oferta económica cualquier coste que la migración de todos los elementos respecto de los que ha de prestarse el alojamiento lleve aparejado.

La migración deberá contemplar todas las actividades necesarias para el movimiento de la infraestructura y servicio, desde su ubicación actual a su destino definitivo. Para ello, el adjudicatario deberá proporcionar a la Fundación un plan de migración donde se detallen las actuaciones y cronograma necesarios para tal fin. La Fundación estudiará dicho proyecto y planteará las modificaciones al plan que estime necesarias. En cualquier caso, el periodo de indisponibilidad “cero” o “casi cero” del servicio deberá ser un objetivo del plan, más allá de la afectación que la conmutación del servicio de DNS o su tiempo de actualización necesite.



El día y hora efectivo de migración del servicio será consensuado entre el adjudicatario y la Fundación. En cualquier caso, ésta deberá realizarse dentro de los tres primeros meses de vigencia del contrato y garantizar en todo momento la disponibilidad, rendimiento y accesos online y offline necesarios.

2.2. ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

2.2.1. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE SISTEMAS

Todo el hardware y software que configuran los sistemas informáticos de la Fundación (sistemas de TI *on premise* y *hosting* VPS), será administrado regularmente por el adjudicatario, cumpliendo con las responsabilidades y obligaciones reflejadas en este documento.

Por lo que concierne específicamente a la infraestructura Cloud VPS deberá ser gestionada o bien directamente utilizando medios propios, si el adjudicatario es dueño o administrador de la infraestructura, o bien utilizando medios propios y/o ajenos, a través del proveedor del servicio Cloud si bien, en este último supuesto, el interlocutor único con la Fundación y el responsable del servicio prestado frente a ésta será el adjudicatario. A efectos aclaratorios se hace constar que el objeto de este contrato no es la gestión, administración y mantenimiento de las páginas Web alojadas en el VPS, sino el propio VPS, según se ha indicado anteriormente.

En todo caso, será el adjudicatario el responsable último frente a la Fundación de las incidencias que puedan surgir vinculadas con la infraestructura tecnológica de la Fundación o con el servicio de alojamiento -no con lo alojado-, así como el interlocutor único entre la Fundación y los terceros suministradores de los elementos que integran tal infraestructura.

Con carácter general, el servicio incluirá la administración, mantenimiento y actualización de versiones, optimización de la configuración, prestaciones y seguridad, instalación de parches asociados a mejoras en el rendimiento, nuevas funcionalidades y corrección de vulnerabilidades de seguridad.

Con carácter específico el servicio de administración habrá de cubrir, al menos, las siguientes actividades:

- Realizar la gestión técnica asociada al mantenimiento de software de base.
- Planificar y gestionar la capacidad de la infraestructura para el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas contratados. Determinar las demandas de recursos de infraestructura y realizar la gestión de recursos.
- Instalar software en nuevos dispositivos, incluso si éstos no son suministrados por la Fundación (por ejemplo, móviles y *tablets*).
- Configurar infraestructuras, incluyendo elementos ajenos que no son parte del servicio licitado (ejemplo, impresoras).
- Realizar ajustes en elementos del servicio que sean requeridos por normativa.



- Dar soporte a la resolución de incidencias y problemas derivados de la identificación de vulnerabilidades de seguridad detectadas en los sistemas.
- Realizar la verificación y el seguimiento de la ejecución de las políticas de copias de seguridad y respaldo. Recuperar información borrada o perdida en caso de necesidad.
- Llevar a cabo el análisis y las propuestas de mejora en relación con la explotación de aplicaciones y sistemas.
- Dar soporte técnico a proyectos de la Fundación que involucren acciones en sistemas objeto de este pliego.
- Gestionar el control de versiones, tanto de software comercial como software OpenSource y desarrollos propios.
- Realizar el mantenimiento de la documentación.

Por lo que concierne a las tareas propias de operación de sistemas de TI son aquellas de carácter rutinario que tienen por objeto principal la atención y vigilancia de los elementos respecto de los que se presta el servicio licitado, para que los usuarios puedan acceder a ellos y utilizarlos según los parámetros de calidad establecidos.

El adjudicatario será responsable también de la operación de todos los sistemas contemplados en el presente documento.

El servicio de operación de sistemas contempla la realización de las actividades de monitorización de las infraestructuras y servicios, así como la gestión y explotación del sistema de monitorización, registro, comunicación y gestión de las alarmas e incidencias del servicio.

2.2.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio integral de mantenimiento para garantizar la disponibilidad de la infraestructura objeto del servicio de este contrato.

El servicio incluirá:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

Para los servicios de mantenimiento, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Fundación los siguientes modos de acceso para el reporte de incidencias y consultas:

- Herramienta de *Trouble Ticketing*
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono con atención personalizada (ventanilla única)

Adicionalmente, la Fundación podrá requerir, en cualquier momento durante la vigencia del contrato y en casos justificados, la presencia física puntual del adjudicatario en sus instalaciones.



Las dos direcciones posibles para acudir, en función de la necesidad concreta, son:

- C/ Mateo Inurria, N.º 2 de Madrid (28036)
- Paseo de la Castellana, N.º 214 de Madrid (28046)

A título únicamente estimativo, dado que puede variar en función de las necesidades específicas de la Fundación, se estima en 30 horas mensuales el esfuerzo necesario que el adjudicatario deberá dedicar al contrato para esta actividad de mantenimiento. Esta estimación se ofrece para ayudar al licitador a realizar su oferta, si bien esta cifra podrá variar cada mes y dicha variación en ningún caso se traducirá en una alteración del precio ofertado, salvo que la variación fuera sustancial y sostenida en el tiempo; en cuyo caso se analizaría la posibilidad de modificar el contrato tanto si la variación en cuestión fuera al alza como a la baja.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Las empresas licitadoras incluirán en su propuesta los procedimientos de mantenimiento preventivo, tanto para los sistemas *on premise* como para el *hosting* VPS.

Los trabajos de mantenimiento preventivo se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con la Fundación y siempre en periodos de baja actividad de ésta.

Así mismo, la empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados que afecten al funcionamiento de alguno de los elementos objeto del servicio licitado, al menos con 3 días laborales de antelación.

En el caso de las actualizaciones de software programadas, el adjudicatario deberá proceder de la siguiente manera:

- El adjudicatario presentará a la Fundación, durante el primer mes de vigencia del contrato, un calendario de actualizaciones previstas para su validación. El adjudicatario podrá presentar las justificaciones pertinentes sobre la calendarización y/o su priorización planteada.
- Se pactará de forma conjunta entre la Fundación y el adjudicatario el calendario definitivo, así como los días y horas más idóneos para realizar las actualizaciones.
- Llegado el momento de la actualización, previo aviso a la Fundación para que todos los equipos estén informados y pendientes de potenciales errores, el adjudicatario realizará la actualización y, junto con la Fundación, revisará el software afectado para verificar su total y correcto funcionamiento. En caso de detectar errores, el adjudicatario se compromete a resolverlos de forma inmediata.
- Una vez realizadas las actualizaciones inicialmente detectadas, el adjudicatario informará puntualmente sobre aquellas que deban ejecutarse durante la vigencia del contrato, a medida que se publiquen nuevas versiones de las plataformas, *plugins* y otros componentes necesarios. La implementación de estas actualizaciones se llevará a cabo conforme a la metodología previamente establecida.



- En el caso de que determinadas actualizaciones supongan un coste adicional por tener que satisfacerse algún importe a terceros, más allá del trabajo propio del adjudicatario, éste se lo comunicará a la Fundación cuando se presente el calendario de implementaciones o con suficiente antelación en el caso de las mejoras o mantenimiento necesarios, siendo la Fundación quien asumirá dicho coste si estima pertinente llevar a cabo la actualización.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las incidencias que se puedan producir y que repercutan en el funcionamiento normal de la infraestructura de la Fundación objeto de este contrato, es decir, los sistemas y servicios TI *on premise* y el *hosting* VPS.

Cada incidencia será clasificada en función de su grado de criticidad, según lo establecido a continuación:

Prioridad	Impacto
Crítica	Un sistema o aplicación en producción no funciona o se encuentra inoperativo impidiendo total o sustancialmente la operativa de la Fundación.
Grave	Una aplicación o componente o sistema en producción no funciona, generando un impacto relevante en la operativa de la Fundación o sus aplicaciones.
Media	Una aplicación o componente no funciona como debería o genera resultados inesperados, provocando un impacto operativo moderado.
Baja	Una aplicación o componente funciona lentamente, sin que ello suponga impacto operativo destacable.

Gestión de las incidencias

Para la gestión de las incidencias, se establece el siguiente procedimiento:

- Detección y comunicación de la incidencia.
En el momento en que la Fundación detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará al servicio de asistencia de la empresa adjudicataria a través de alguno de los medios que ésta haya puesto a disposición de la Fundación como parte del servicio. El receptor del adjudicatario que reciba estas comunicaciones no deberá ser, en ningún caso, una operadora automática.
- Registro de la incidencia
El servicio de asistencia, una vez recibida la comunicación, le asignará un número de referencia para su seguimiento.
- Solicitud de información adicional y resolución de la incidencia.
El adjudicatario deberá iniciar las acciones oportunas para resolver la incidencia. Si es preciso, éste realizará las consultas que estime necesarias a la Fundación, recabando información adicional que pudiera precisar para solventar la incidencia.
- Comunicación de la resolución de la incidencia.



Una vez se haya solucionado la incidencia, se comunicará al interlocutor de la Fundación la resolución de esta, a fin de su verificación.

- Cierre de la incidencia.

Una vez la resolución haya sido validada por la Fundación, la empresa adjudicataria cerrará la misma.

Para la gestión de las incidencias, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación, a su cargo y como parte del servicio una aplicación de *ticketing*, que permita llevar a cabo todo el procedimiento anteriormente descrito de la forma más automatizada posible, incluyendo la emisión de informes.

2.2.3. SERVICIO DE SOPORTE

Mediante el servicio de soporte, la empresa adjudicataria facilitará asistencia a las consultas técnicas y funcionales que los empleados de la Fundación pudieran plantearle.

Este servicio de soporte deberá incluir todo el entorno tecnológico relacionado con los sistemas y servicios *on premise* y con el servicio *Hosting VPS*.

2.2.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El adjudicatario deberá cumplir, al prestar los servicios objeto del contrato, los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

ANS1. DISPONIBILIDAD

Se define una ANS de disponibilidad, entendida como el correcto funcionamiento, sin incidencias reseñables, del conjunto de plataformas, aplicativos y sus respectivas funcionalidades.

Indicador del Servicio	Cumplimiento
Tiempo de disponibilidad	≥ 99,9%

Se define la disponibilidad de la siguiente manera: Porcentaje de tiempo en que un determinado sistema o servicio está disponible. Se calculará con la expresión:

$$D = \frac{T - Ti}{T} * 100$$

Donde:

D = Disponibilidad

T = Tiempo, siempre calculado entre 2 fechas

Ti = Tiempo indisponible, cantidad de tiempo que el servicio ha estado indisponible en el rango temporal delimitado por T



No se considerarán como indisponibilidades las paradas programadas que se produzcan, siempre que éstas estén acordadas y aprobadas por la Fundación, las producidas por causa de fuerza mayor, ni las que se produzcan debido a terceros ajenos al adjudicatario y a su cadena de proveedores.

ANS2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Los siguientes ANS son de aplicación al mantenimiento correctivo de todos los elementos objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla, en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por la Fundación.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
Baja	16 horas	32 horas	9,5x5
Media	8 horas	16 horas	9,5x5
Grave	4 horas	8 horas	24x7
Crítica	1 hora	4 horas	24x7

Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de *ticketing* utilizada en el desarrollo del contrato y se computarán, en ambos casos, desde que la Fundación haya notificado la misma.

No se tendrán en cuenta a efectos de valorar el cumplimiento de los plazos previamente comprometidos:

- aquellas averías cuya resolución no sea responsabilidad del adjudicatario ni de su cadena de proveedores.
- las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por la Fundación.
- el tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recaer en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Tiempo de respuesta	≥ al 98%
Tiempo de resolución	≥ al 98%

CUMPLIMIENTO DE LOS ANS

Salvo que la Fundación establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente. Dicha revisión se llevará a cabo en las reuniones del comité de seguimiento y estará basada en el informe de incidencias y de seguimiento de ANS (ver apartado 4.2.1. del presente documento) el cual



deberá ser remitido por el adjudicatario a la Fundación dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a aquél que se mida en el informe.

El incumplimiento de los ANS previstos en este apartado 2.2.4 puede implicar la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en el Pliego de condiciones reguladoras y, en particular, en el apartado M del Cuadro de características del contrato.

3. DOCUMENTACIÓN E INFORMES

3.1. DOCUMENTACIÓN

El adjudicatario deberá completar y mantener actualizado el inventario de activos de la Fundación objeto de este contrato durante toda su vigencia. El inventario deberá detallar, al menos:

- Hardware: equipo, tipología, número de serie, fecha final del contrato de mantenimiento -o fin de vida del elemento, en su caso-, ubicación, estado.
- Software: descripción, sistema o sistemas donde está instalado, tipo de licencia, versión, fecha final del contrato de mantenimiento.
- Funcionalidad, con los elementos hardware y software que la soportan y ubicación, (si procede).
- Red: topología, direccionamiento IP, Vlans, puertos de red ocupados.

Esta documentación deberá permanecer actualizada y a disposición de la Fundación durante toda la vida del contrato y ser entregada a la finalización de éste, perfectamente actualizada.

Toda la documentación se entregará en formato digital previamente acordado que habrá de ser de uso habitual en el mercado y compatible con las aplicaciones que, en ese momento, la Fundación esté utilizando, y en idioma español.

3.2. INFORMES

Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación, de acuerdo con el formato que se acuerde y que habrá de ser de uso habitual en el mercado y compatible con las aplicaciones que, en cada momento, la Fundación esté utilizando.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y su distribución será definido en el arranque del proyecto de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y el personal designado por la Fundación, si bien se partirá de los siguientes:

3.2.1. INFORME DE INCIDENCIAS Y DE SEGUIMIENTO DE ANS

Incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, clasificadas según su criticidad, además de la información necesaria para la evaluación del cumplimiento de los ANS especificados en este expediente.



El contenido mínimo del informe será el siguiente:

- La incidencia detectada.
- Identidad del usuario que notifica la incidencia y la fecha y hora en que la notifica.
- Los efectos provocados por la misma.
- Fecha y hora en que se da respuesta a la misma, el tiempo empleado en su resolución y la identidad del técnico que la ha solventado.
- Los trabajos realizados por parte del personal de la empresa adjudicataria para devolver al servicio su correcto funcionamiento y su estatus.

Para las más críticas se presentará una explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

Respecto a los ANS, estos informes servirán para poder valorar el grado de cumplimiento de los mismos de modo que puedan aplicarse, si procede, las penalizaciones que el incumplimiento haya generado.

La periodicidad de estos informes será mensual y su análisis se realizarán en las reuniones de seguimiento; aunque en cualquier momento, a solicitud de la Fundación, la empresa adjudicataria tendrá que remitir un informe detallado sobre incidencias específicas que la Fundación considere relevantes.

3.2.2. OTROS INFORMES

Cuando el adjudicatario deba realizar alguna actuación sobre la infraestructura de la Fundación que sea susceptible de tener un nivel de riesgo apreciable, si la Fundación lo requiere, el adjudicatario deberá presentar previamente un informe técnico que detalle la actividad a realizar, objeto de la misma, resultado esperado, afectación prevista, tiempo de afectación estimado y mecanismo de *rollback* si fuese necesario aplicar ante efectos inesperados.

Adicionalmente, a solicitud de la Fundación, la empresa adjudicataria elaborará informes extraordinarios y/o a medida relacionados con cualquier aspecto de los servicios objeto del presente contrato.



4. REQUISITOS DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1. DEBER DE DILIGENCIA

El adjudicatario prestará los servicios objeto de la presente licitación con la máxima diligencia profesional y conforme a la “*lex artis*”, siempre considerando que el adjudicatario es una entidad experta en los servicios que constituyen el objeto de la presente licitación. En cualquier caso, el adjudicatario habrá de someterse, en el desarrollo de los servicios, a lo previsto en el contrato que se suscriba, del que formarán parte integrante e inseparable tanto el presente Pliego como el Pliego de condiciones reguladoras y, en general, a la legalidad vigente. Así mismo, el adjudicatario deberá prestar los servicios objeto de la presente licitación considerando los máximos estándares de calidad y de seguridad que permita el estado de la técnica en cada momento.

En consonancia con lo expuesto, el adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos e intervenciones que realice, así como de sus consecuencias.

4.2. MEDIOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 76.2 de la LCSP 9/2017, el adjudicatario deberá dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios materiales y personales necesarios y suficientes para lograr el objetivo buscado por la Fundación, descrito en este documento.

Estos compromisos se integran en el contrato con carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP.

Por lo tanto, corresponderá al adjudicatario la puesta a disposición de cualquier medio o recurso que fuera necesario para garantizar la adecuada prestación del servicio.

Se establece como lugar de trabajo las dependencias del adjudicatario. Es por ello que éste debe disponer de la infraestructura suficiente para la ejecución del servicio, incluyendo equipos informáticos, licencias de software y cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar los trabajos, incluyendo aquél que le permita desarrollar los servicios desde sus propias dependencias.

La mayoría de las reuniones, así como la gestión de la documentación, se realizará utilizando la herramienta colaborativa *Microsoft Teams*, por lo cual será preciso que el adjudicatario cuente con la suscripción necesaria para su utilización.

4.3. DIRECCIÓN DEL PROYECTO Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Fundación la planificación, supervisión y dirección de los servicios, facilitando al adjudicatario aquella información que pueda afectar a la ejecución de los servicios objeto de la presente contratación. A tal fin, la Fundación designará un interlocutor que será quien mantenga el contacto habitual con el adjudicatario.



Corresponde al adjudicatario, por su parte, actuar con la mayor diligencia y de forma proactiva en lo que afecta a las tareas descritas en el presente pliego, así como la dirección, coordinación y supervisión del equipo que adscriba a la ejecución del contrato.

A tal fin, el adjudicatario definirá la figura de coordinador del servicio, que será la persona encargada de la interlocución directa con la Fundación, velando por el correcto desarrollo del contrato, en los términos definidos en este documento. Salvo casos de fuerza mayor y siempre con el conocimiento previo y aprobación de la Fundación, la persona designada por el adjudicatario como coordinador del servicio no podrá ser objeto de rotación durante el transcurso del contrato.

El horario habitual de prestación del servicio será como mínimo el horario de oficina de la Fundación Canal, esto es, de 9:00 a 18:30 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas los viernes. Se tendrán en cuenta como días festivos los de Madrid capital. Fuera del horario de oficina especificado, el proveedor deberá contar con un servicio 24x7 para la resolución de incidencias críticas y graves, según se definen en el apartado 2.2.2. anterior, así como para la realización de tareas de mantenimiento preventivo que por su incidencia en la actividad de la Fundación, requieran ser realizadas fuera del horario de oficina de ésta.

Durante la ejecución del contrato se llevarán a cabo reuniones de seguimiento con periodicidad mensual, periodicidad que podrá ser modificada si la prestación de los servicios así lo aconsejara, y sin menoscabo del seguimiento semanal y/o diario de las tareas solicitadas, en las cuales se informará de la marcha de los trabajos y se revisará el calendario de los mismos. Será responsabilidad del adjudicatario levantar acta de las reuniones que se mantengan.

En atención a la naturaleza de los servicios, el adjudicatario se compromete, al finalizar el contrato, a colaborar con la Fundación para garantizar la accesibilidad y correcto funcionamiento tanto de la infraestructura informática de la que dispone la Fundación (sistemas y servicios locales), como del servicio de hosting mediante VPS, que aloja los servidores web de la Fundación; durante el periodo de transición del servicio a un nuevo adjudicatario, facilitando a éste el conocimiento necesario a tal fin y la documentación actualizada que describa toda la infraestructura.

4.4. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La totalidad de los trabajos realizados por el adjudicatario específicamente para la Fundación, cualquier desarrollo, script, macro, tabla, etc... pasarán a ser titularidad exclusiva de ésta, ya se encuentren éstos finalizados o en ejecución, no debiendo el adjudicatario hacer ningún uso o divulgación de ellos de forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización previa y expresa de la Fundación. Quedan al margen de esta observación los derechos de uso o suscripciones de aplicaciones comerciales que se usen en el transcurso del contrato, que obviamente seguirán siendo propiedad intelectual de sus respectivos fabricantes.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a la Fundación la información y documentación que ésta solicite para disponer de pleno



conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Al inicio del contrato, la Fundación Canal entregará a la empresa adjudicataria la documentación de la que dispone. A partir de ese momento, la empresa adjudicataria deberá completar y actualizar dicha documentación, en caso de que no se encuentre actualizada, y poner a disposición de la Fundación Canal un sistema de control de versiones, garantizando que siempre esté disponible la versión más actualizada posible.

4.5. PLAZOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente contrato tendrá la duración prevista en el apartado D del Cuadro de características del contrato.

Asimismo, el adjudicatario queda obligado al estricto cumplimiento de los plazos que para la realización de determinadas tareas se recogen en el presente pliego o de aquellos otros que se puedan pactar entre las partes durante la vigencia del contrato, tales como la fecha y horario de realización de actualizaciones.

Los servicios podrán ser prestados, con carácter general, desde las instalaciones propias del adjudicatario, siendo de su responsabilidad contar con las conexiones, infraestructuras y herramientas necesarias para llevar a cabo los mismos con sujeción a lo dispuesto en los pliegos que rigen la presente contratación; salvo cuando la Fundación requiera del adjudicatario presencia física acordada o ante circunstancias excepcionales o urgentes. En estos casos, serán por cuenta y cargo del adjudicatario los gastos de desplazamiento hasta el lugar en el que se desarrollen las actividades cuya cobertura deba realizar, así como los de estancia y manutención en su caso.

La Fundación dispone de sedes en las siguientes direcciones, donde se ubican elementos cuyo mantenimiento y administración está incluido en esta licitación:

- C/ Mateo Inurria, N.º 2 de Madrid (28036).
- Paseo de la Castellana, N.º 214 de Madrid (28046)

4.6. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información relativa a la configuración del equipamiento de la Fundación, contraseñas, bases de datos y cualquier otro documento de uso interno que la Fundación facilite a la empresa adjudicataria o de la que ésta tenga conocimiento durante la ejecución del contrato, se utilizará de forma limitada, exclusivamente para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, comprometiéndose la empresa adjudicataria a mantener la confidencialidad y secreto de los datos, documentación e información manejados. De igual modo tendrá el carácter de información confidencial de la Fundación toda la información y documentación que el adjudicatario modifique o genere con causa en la presente contratación.



Madrid, a 14 de octubre de 2025

Marta Mazquiarán Rodríguez
Jefa de Asuntos Generales
Fundación Canal

Eva Tormo Mairena
Directora Gerente
Fundación Canal



APÉNDICE I. SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL

La información sobre la infraestructura y elementos respecto de los que se prestarán los servicios objeto de este contrato no se publica junto con los pliegos por razones de seguridad al considerarse información sensible. La Fundación proporcionará esta información a los licitadores que así lo soliciten bajo la premisa de que el mero hecho de cursar tal solicitud les obliga a cumplir los compromisos de confidencialidad que se detallan en los pliegos reguladores de la presente licitación aun cuando finalmente no concurran a la licitación.

Los licitadores podrán solicitar a la Fundación dicha información según el siguiente procedimiento:

- La empresa que desee licitar y requiera la información, deberá solicitarla a la Fundación por medio del canal establecido para las dudas, esto es, a la dirección de correo electrónico licitaciones@fundacioncanal.es antes de los 8 días naturales previos a la finalización del plazo de presentación de ofertas.
- La Fundación remitirá la documentación a la dirección de correo electrónico desde la que se hubiera realizado tal solicitud en un periodo que no podrá exceder de dos días naturales a contar desde el día siguiente a aquél en que se hubiera realizado la solicitud.

El hecho de que los licitadores soliciten la información antedicha con una mayor o menor anticipación respecto de la fecha máxima de presentación de propuestas no alterará esta última.