



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA
EL CONTRATO DE SERVICIO DE DESARROLLO, PUESTA EN
MARCHA Y EXPLOTACIÓN DE HERRAMIENTA DE APOYO AL
CALL CENTER DE AVERÍAS DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

N.º 15/2025

Índice

1. OBJETO Y ANTECEDENTES DEL PLIEGO.....	1
2. EQUIPOS DEL CENTRO DE CONTROL	2
3. HERRAMIENTAS ACTUALES CENTRO DE CONTROL	3
4. 4CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA.....	4
5. DESARROLLO DEL PROYECTO	6
5.1 FASE DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN	6
5.2 FASE DE MEJORAS Y DESARROLLO.....	6
5.3 FASE DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	6
5.4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	7
5.5 CONDICIONES DE LOS SERVICIOS	7
5.5.1 DIRECTOR DE LOS TRABAJOS.....	7
5.5.2 EQUIPO TÉCNICO DEL ADJUDICATARIO	7
5.5.3 RELACIONES CANAL DE ISABEL II S.A., M.P, CON EL ADJUDICATARIO	7
6. GESTIÓN DE RESIDUOS.....	7
7. CONDICIONES GENERALES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....	8
8. REQUISITOS DE SEGURIDAD DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.	9
9. CONDICIÓN FINAL.....	19

1. OBJETO Y ANTECEDENTES DEL PLIEGO

En abril de 2020, se ha internalizado el servicio de atención de averías al ciudadano. Actualmente este servicio está siendo desarrollado por un grupo de operadores pertenecientes a plantilla de Canal de Isabel II.

El servicio se desarrolla en su inicio con una llamada del ciudadano al teléfono 900 365 365 donde una centralita AVAYA posee una IVR en la que una de las opciones es la atención de averías. La llamada es lanzada a una centralita virtual de Vodafone en dónde se gestiona en función de unas especificaciones dadas. Cuando existe una confluencia de llamadas tal que ningún operador puede atenderla es entregada a un bot que gestiona la llamada con una serie de preguntas (qué le ocurre, dónde le ocurre, identificación de llamante...) y esta información es depositada en una FTP para el recate y volcado en la aplicación interna de canal de gestión de órdenes de trabajo GAYTA.

Además de la vía telefónica el ciudadano tiene la posibilidad de realizar este aviso antes descrito a través de la oficina virtual de canal de Isabel II, siguiendo un proceso equivalente.

El objeto del contrato es adquirir las suscripciones de licencias a una plataforma y desarrollos necesarios en la misma para la explotación integral de llamadas entrantes y salientes al centro de control, que incluye el Call Center de averías, de Canal de Isabel II, incluyendo omnicanalidad, gestión de esperas, soporte a mayores de 65 años y ciudadanos con discapacidad auditiva además de integrar o desarrollar un bot conversacional equivalente o superior al que actualmente se dispone.

En resumen, se trata de una herramienta de gestión de llamadas entrantes y salientes que permita a todos los colectivos a turnos del centro de control tener una gestión ágil, eficiente y con la trazabilidad necesaria para llegar allí donde la aplicación actual no llega, además de permitir el cumplimiento legal de atención a personas mayores de 65 años y con discapacidad auditiva.

Desde el inicio de la internalización del servicio de atención de averías, desde el centro de control se ha tratado de dotar a éste de una herramienta actual que atendiese correctamente a los ciudadanos. Se ha estado trabajando en dos ámbitos, un desarrollo a medida desde Microsoft con el uso de créditos de AZURE y por otro lado a la espera de adherirse a los desarrollos que del proyecto YARA pudiesen surgir. Debido a las previsiones de obtener resultados en un plazo razonable, se ha iniciado el procedimiento 15/2025 “Desarrollo, puesta en producción y explotación de una herramienta de apoyo al call center de averías de Canal de Isabel II”, con el que se pretende dotar de un equipamiento actual para el tipo de servicio que se está ofreciendo. Dada la importancia de dicho servicio se licita este contrato menor en el que se aborda la fase inicial del mencionado expediente

2. EQUIPOS DEL CENTRO DE CONTROL

La herramienta debe satisfacer a todos los integrantes del centro de control que dispone de varios grupos de colaboradores, plantilla de Canal, compuesto por:

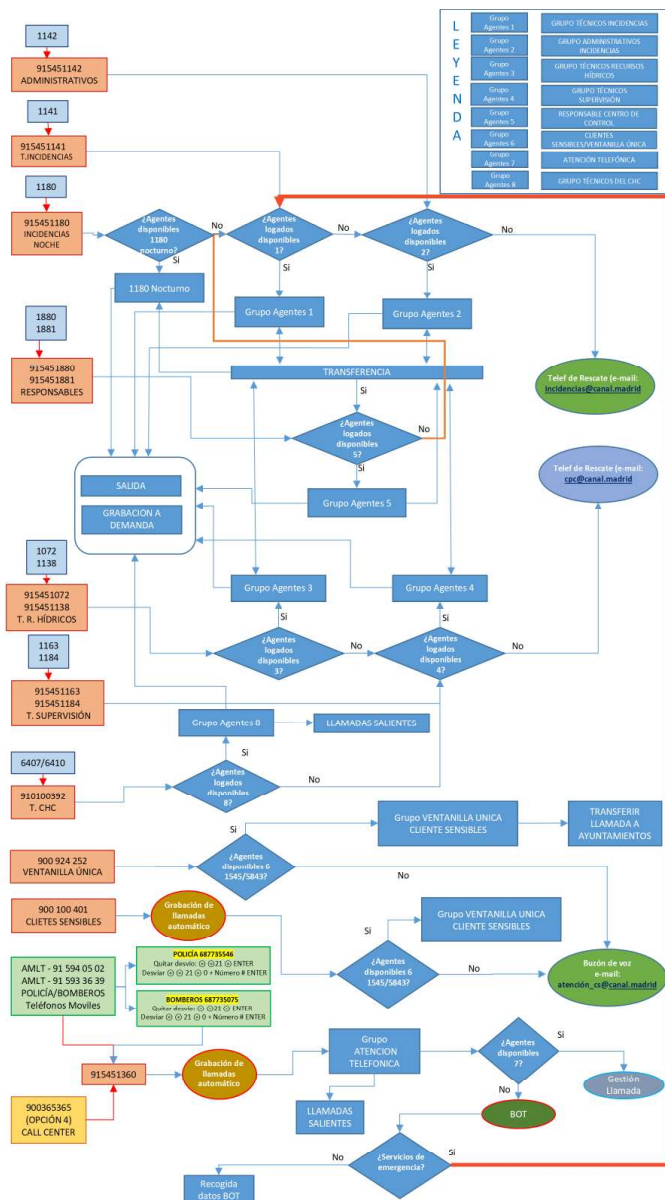
- Operadores de call center: 20, máximo por turno 9
- Administrativos de sala 10: máximo por turno 7
- Técnico de red supervisión y recurso hídrico: 14 máximo por turno 6
- Técnico de red incidencias: 7 máximo por turno 3
- Técnico de generación eléctrica: 7 máximo por turno 2
- Responsables del centro de control: 14 máximo por turno 4.
- Supervisor del centro de control: 2
- Titulados de desarrollo: 3

Todos los trabajadores desarrollan su cometido a régimen de turnos 24/7 mañana, tarde y noche y la composición por turno es completamente variable.

Los parámetros principales de gestión se depositan en un archivo csv que por medio de una sftp es consultado por canal para la adquisición de los indicadores de gestión.

3. HERRAMIENTAS ACTUALES CENTRO DE CONTROL

La actual centralita de Vodafone está configurada de la siguiente manera



Actualmente se dispone de una herramienta conversacional que atiende las llamadas de desborde, el flujo de esta herramienta se puede ver en el siguiente diagrama. ANEXO 1

Actualmente se dispone de una plataforma de red inteligente de Vodafone en la que todos los componentes del turno se logan a ella al inicio de su jornada, con un rol determinado.

Existe un flujo de desvíos establecido y configurable para las llamadas entrantes.

Se dispone de la posibilidad de establecer diferentes estados (activo, descanso, en trámites, formación...) dejando de registro de ellos.

Los parámetros principales de gestión se depositan en un archivo csv que por medio de una ftp es consultado por canal para la adquisición de los indicadores de gestión.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

Características de la plataforma

- plataforma omnicanal de atención a clientes, y que pueda tener un enrutador único de interacciones sobre el que aplicar las reglas de negocio. Se pretende construir experiencias omnicanal, esto es, el cliente tendrá la capacidad de utilizar su canal de preferencia/conveniencia para iniciar la interacción y de forma sencilla, será posible utilizar este y otros canales para continuarla, ya sea por idoneidad, preferencia, antecedentes... estando los datos accesibles en todo momento del histórico de la interacción.
- Solución cloud, segura y disponible, en el sentido de que se espera una solución alojada completamente en instalaciones ajenas a Canal, y en un modelo de comercialización en pago por uso.
- Debe permitir tener una trazabilidad completa de las diferentes interacciones
- Capaz de integrar (o mejorar) las herramientas actualmente funcionamiento, en concreto bot para atención de averías en caso de desborde del grupo de operadores de call center
- Escalabilidad a futuras necesidades

Características técnicas

- Movilidad: accesible de forma cybersegura desde cualquier punto con conexión a Internet
- Plataforma de atención multicanal siguiendo el concepto “All-In-One”, con toda la funcionalidad integrada, siendo fundamental e imprescindible que la solución disponga de:
 - Canal de voz inbound, es decir centros de llamadas entrantes, para recibir o atender las llamadas que ingresan, así como los mensajes de texto, los correos electrónicos, y hasta consultas de chat en vivo provenientes de clientes potenciales o usuarios.
 - Marcador preview, progresivo, valorándose predictivo y agentless.
 - Lista negra: el sistema tendrá que poder restringir el acceso a determinados números de teléfono.
 - Transferencia de llamadas: el sistema de gestión de llamadas dispondrá de desvío de llamadas para transferir las llamadas entre los diferentes servicios de Canal u otros servicios. Las llamadas también podrán ser transferidas a otros contact centers gestionados por empresas colaboradoras, partners, distribuidores, etc. Será necesario disponer de sistemas de estadísticas e informes que permitan la trazabilidad de las llamadas transferidas.
 - Gestión de esperas. cuando la llamada no pueda entrar para ser atendida deberá entrar en un sistema de sala de espera virtual. El sistema deberá poder calcular la posición y tiempo de espera de cada llamada en cola y tendrá que hacer posible la

toma de decisiones de encaminamiento y tratamiento de la llamada según este parámetro. Además, el sistema deberá tener la posibilidad de asociar secuencias de fragmentos de audio de cualquier tipo (locuciones, música, etc.) en las colas de espera e incluir mensajes en las colas de espera que se emitan en intervalos programados. Tiene que ser posible definir estos mensajes y su secuencia de forma independientemente, en función de la especialidad. La herramienta deberá disponer de un sistema de priorización de entrada para determinados tipos de llamada, en función de la procedencia, pertenencia a un determinado colectivo, llamadas de emergencia, etc. u otros criterios que establezca Canal en cada momento

- Conducción en tiempo real: el sistema tendrá que ser capaz de modificar en tiempo real y de forma eficiente los enrutamientos a otros grupos de atención o plataformas de los establecidos, ante posibles incrementos puntuales en el volumen de llamadas, aumentos de tiempos de atención, con el objetivo de mejorar la atención al cliente
- IVR (Respuesta de Voz Interactiva) avanzada que incorpore recursos de TTS, ASR, y STT.
- Blending omnicanal
- Posibilidad de gestionar canales digitales - Email - Webchat, integrado en la web - Redes Sociales (WhatsApp, Facebook Messenger, Twitter, Instagram, Telegram)
- Videollamada con cliente o fácilmente integrable con aplicación satélite que preste dicho servicio
- Integración disponible con Solución para la atención de clientes con discapacidad auditiva.
- Co-navegación con cliente en la Oficina virtual de Canal. De caja en la propia plataforma o integrable desde otra plataforma a través de un conector.
- Grabación de voz y canales no voz. Con estricto cumplimiento de las leyes y normas vigentes y el resto de los requisitos técnicos y de seguridad establecidos por Canal
- Encuesta de satisfacción (VoC, Voice of the Customer) a través de cualquier canal (voz y no voz). En el canal de voz estará disponible en las opciones de reconocimiento de lenguaje.
- Gestión guiada
- Hiper automatización del canal
 - Capacidad de automatizar las interacciones con los clientes en un formato self-service.
 - La solución tendrá la capacidad de automatizar las interacciones (motor conversacional/asistente) a través de los canales de voz y mensajería. Será posible diseñar interacciones sencillas y complejas, que puedan responder a casos de uso diferentes y donde se busque una total automatización del proceso o la intervención de un operador humano en caso necesario.
 - Capacidades de integración con motores cognitivos y mecanismos de AI (Google Dialogflow, Nuance, Amazon Lex, Azure, IBM Watson, etc.)
- Integración o mejora de bot de atención de desborde.
 - En máxima concurrencia de llamadas entrantes se debe derivar la interacción con un bot que ante una pregunta abierta debe ser capaz de interpretar el problema (previamente definido como tipo de aviso) realizar vía ftp una consulta a la BBDD de la aplicación interna (actualmente GAYTA) y devolver una respuesta que reside en este sistema propio en función de los antecedentes geolocalizados.
 - Este bot puede decidirse atender el 100% de las llamadas entrantes

- Reporting y explotación de datos
 - Plataforma de informes históricos. La arquitectura tendrá capacidad de medir y recoger información (métricas, KPIs...) de las interacciones realizadas a través de ella para analizarla e integrarla con la arquitectura analítica de Canal
 - Los datos principales de gestión se almacenarán en tiempo real en una BBDD accesible a Canal para la configuración propia de indicadores y dashboar
 - Dashboard para informes en tiempo real, estadísticas de operación para servicios y agentes.
- Integración con sistemas terceros
- La herramienta debe dar información del número de llamadas realizadas por el número entrante en periodos configurables.
- La solución debe disponer de un módulo de grabación que permita almacenar las grabaciones en nube y en local. El almacenamiento de las grabaciones debe escalar de forma ágil y cumplir normativa de seguridad y protección de datos.
- La solución debe ser PCI Compliant. Debe cumplir con los estándares de seguridad del mercado, y debe integrar mecanismos que permitan realizar grabaciones seguras evitando almacenar información privada del cliente o de las transacciones (tarjetas de pago, etc.). Deberá incluir soporte N1, N2 y N3 en el pago por uso, con SLAs claros. Además, se hace necesario disponer de un servicio de soporte proactivo, capaz de anticiparse a la incidencia o de detectar la misma en tiempo real. Para ello, la plataforma tecnológica debe disponer de un sistema de generación de alarmas o eventos en tiempo real

5. DESARROLLO DEL PROYECTO

5.1 FASE DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN

En esta primera fase se configurará la plataforma según los requerimientos de Canal de Isabel II, que no diferirán mucho del diagrama presentado en este documento. Se desarrollará el bot conversacional y se dará la formación necesaria al equipo del centro de control. Hay que hacer notar que, al ser un colectivo a turnos, esta formación debe darse en dos o tres sesiones al haber parte del equipo librando o en turno de noche.

En esta fase el objetivo mínimo es sustituir la herramienta con los mismos alcances que se tienen en este momento e incluir la gestión de esperas. Además debe estar finalizado la exportación de datos a Canal para su reporting básico. Duración máxima 60 días

5.2 FASE DE MEJORAS Y DESARROLLO.

Al finalizar la primera fase se elaborará un diagrama de Gannt conjuntamente de las soluciones a implementar de acuerdo con las necesidades de Canal de Isabel II, con el objeto de obtener el máximo partido a la plataforma. Todos los trabajos incluidos en esta fase deben estar finalizados en el primer año de contrato.

5.3 FASE DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Según se vaya trabajando conjuntamente se irán encontrando utilidades no contempladas en pliego que podrán ser incorporadas por el mantenimiento evolutivo incluido como una de las partidas de los pliegos.

5.4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El soporte debe atender las incidencias con un servicio 24-7 y deben ser resueltas en el plazo mínimo de una hora si la incidencia lleva a la no prestación del servicio o a una dificultad alta para realizar esta prestación. Si superase esta hora se aplicarán las sanciones especificadas en el anexo 1 del PCAP.

5.5 CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

5.5.1 DIRECTOR DE LOS TRABAJOS

Canal de Isabel II y en su nombre el Jefe del Área de Operación y Centro de Control, designará como director de los trabajos a un responsable del Área que en su momento dará a conocer al Adjudicatario.

5.5.2 EQUIPO TÉCNICO DEL ADJUDICATARIO

Según el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP

5.5.3 RELACIONES CANAL DE ISABEL II S.A., M.P., CON EL ADJUDICATARIO

Las relaciones entre el Adjudicatario y Canal de Isabel II, serán mantenidas por el Responsable del Contrato que haya designado el adjudicatario, de acuerdo con lo establecido en el PPT.

Los trabajos están organizados y documentados por una herramienta a definir tipo planner/Jira o similar.

Los trabajos se podrán realizar en remoto y tan sólo una vez al mes se realizará una reunión de seguimiento con al menos el responsable que el adjudicatario haya designado junto con el responsable de Canal.

A requerimiento de cualquiera de las partes se podrán realizar tantas reuniones virtuales como presenciales necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios.

6. GESTIÓN DE RESIDUOS

El adjudicatario será considerado poseedor del residuo y estará obligado a efectuar una separación selectiva de los residuos valorizables (metal, vidrio, plástico, chatarra, electrónica, etc.) que se genere durante el desarrollo de la obra y depositarlos en los contenedores adecuados, según las instrucciones de Canal de Isabel II.

El adjudicatario se compromete a comunicar las pautas de buenas prácticas ambientales a todo el personal a su cargo que realice las tareas del contrato para Canal de Isabel II.

7. CONDICIONES GENERALES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Requisitos generales

El adjudicatario cumplirá la normativa sobre prevención de riesgos laborales constituida por la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, sus disposiciones de desarrollo o complementarias y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirlas en dicho ámbito.

La organización del trabajo y la organización de seguridad que requiera el servicio es obligación del adjudicatario.

El adjudicatario garantizará la seguridad de los trabajadores a su servicio adoptando las medidas necesarias en materia de evaluación de riesgos, planificación preventiva, formación e información sobre riesgos, actuación en caso de emergencia o de riesgo grave e inminente, y de vigilancia de la salud del personal a su servicio. El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de estos requisitos de forma previa al comienzo de los trabajos, a petición del CANAL DE ISABEL II.

Requisitos particulares para la ejecución de servicios

El responsable del adjudicatario para el servicio se relacionará con el responsable de Canal de Isabel II al frente del contrato, o persona en quien delegue, a efectos de coordinar los trabajos.

El adjudicatario se compromete a cumplir todas las medidas de prevención de riesgos laborales informadas por el Canal de Isabel II. en los pliegos de condiciones o en cualquier otro documento entregado antes o durante la prestación del servicio.

El contratista adjudicatario cuidará de que su personal y el de los subcontratistas cumplan las normas y procedimientos de prevención de riesgos que sean de aplicación; tanto los establecidos por Canal de Isabel II, como los contenidos en su planificación de actividades preventivas.

Cuando para la prestación de un servicio deban realizarse actividades en concurrencia con otros contratistas, se deberá cumplir lo establecido en el artículo 24 de la ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 171/04 que lo complementa, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Siempre que se produzca un accidente, el contratista tendrá la obligación de dar cuenta al Área del Canal de Isabel II. al frente del contrato. Además, realizará un informe del mismo en el que se reflejen las causas que originaron el accidente y las medidas preventivas adoptadas.

En la investigación de accidentes, todos los contratistas estarán obligados a prestar la máxima colaboración en el proceso, facilitando cuantos datos y gestiones les sean solicitados.

8. REQUISITOS DE SEGURIDAD DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

Canal de Isabel II, en fase ejecución del contrato, podrá requerir al adjudicatario el cumplimiento de los siguientes requisitos de seguridad con las evidencias que correspondan para cada uno de ellos (informes, etc.).

Principios de Seguridad de obligado cumplimiento para la prestación de los Servicios objeto del contrato:

- **Cumplimiento legal activo.**

El adjudicatario debe ser consciente de las obligaciones legales en materia de Tecnologías de la Información (en adelante TI) que adquirirá en caso de resultar adjudicatario, tales como, y sin limitarse a, el RD 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), la Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión (en adelante, Directiva NIS2), y el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial.

Estas obligaciones legales se materializan en obligaciones técnicas como podrían ser la gestión de incidentes o las evaluaciones, análisis, gestión y tratamiento de riesgos.

El adjudicatario asegurará que, en caso de resultar adjudicatario, informará a Canal de Isabel II de la ubicación geográfica y de los países desde los que presta el Servicio y en los que puede almacenar y tratar la información de Canal de Isabel II, tanto durante la normal prestación del Servicio, como en caso de contingencia. Por otro lado, el

adjudicatario deberá obtener de Canal de Isabel II autorización para cualquier cambio de ubicación geográfica o de los países desde los que presta el Servicio.

○ **Políticas de Seguridad.**

El adjudicatario deberá conocer y cumplir las medidas de seguridad recogidas y especificadas y detalladas a continuación. De igual manera, el adjudicatario deberá tener establecidas Políticas de Seguridad de los Sistemas de Información en su empresa.

○ **Responsabilidad.**

La realización de funciones TI por parte de un tercero no debe perjudicar la supervisión de Canal de Isabel II y, por ende, del servicio que se realicen.

El adjudicatario por tanto es responsable directo de los riesgos TI que se derivan de las actividades que se le han contratado, en la medida de que de él depende el diseño, transformación, construcción y operación de los sistemas, servicios y actividades realizadas objeto de la presente licitación.

El licitador deberá asegurar que, en caso de resultar adjudicatario, dispondrá de las figuras que se indican en el punto "roles de seguridad" de estos requisitos de seguridad.

○ **Gobierno de la seguridad.**

El adjudicatario asegurará de que los servicios prestados en virtud del presente procedimiento de contratación, así como los sistemas de información que los sustentan, se prestan de conformidad a los requisitos de seguridad establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) contemplados en la categoría presentada como solvencia.

○ **Clasificación de la información y de activos.**

El adjudicatario garantizará la confidencialidad de la información propiedad de Canal de Isabel II conforme a lo indicado en el PCAP, así como la información reservada de autenticación, desplegando los mecanismos de control que procedan en cada caso.

El adjudicatario deberá realizar un tratamiento de la Información teniendo en cuenta la clasificación de la Información que haya realizado el Responsable de la Información y del Servicio de Canal de Isabel II. El adjudicatario debe disponer de un inventario de

dicha información (activos, clasificación, valoración y riesgos), siendo su responsabilidad mantenerla al día con rigurosidad, exactitud, completitud y calidad. Así mismo, esa información debe ponerse de forma accesible, práctica y segura a Canal de Isabel II, en particular, al Área de Ciberseguridad de Canal de Isabel II.

Los activos de información, en lo referente a elementos de software (sistemas operativos, software base, complementos, aplicaciones y servicios), hardware (sistemas informáticos de red y seguridad), así como cualquier otro elemento que tenga valor para el servicio debe estar adecuadamente documentado. Para esto, se deberá incluir fabricante, marca, modelo, versión, parches, configuraciones, usuarios con derechos de acceso, el detalle de los derechos para los mismos, así como cualquier otra información que se requiera necesaria para su operación, administración y gestión de incidentes, supervisión y auditoría.

○ **Control de la cadena de suministro de la tercera parte.**

El adjudicatario podrá realizar la subcontratación en los términos y condiciones recogidos en el PCAP y en el PPT. El subcontratista cumplirá totalmente con las obligaciones existentes entre Canal de Isabel II y el adjudicatario, incluidas las obligaciones contraídas frente a las diferentes autoridades de control.

El adjudicatario deberá informar a Canal de Isabel II de la subcontratación de parte del Servicio, debiendo cumplir los requisitos correspondientes de seguridad en relación con parte del contrato en que intervenga.

○ **Garantías de supervisión.**

▪ **Supervisión.**

El adjudicatario deberá habilitar los mecanismos para garantizar la supervisión del nivel de seguridad por parte de Canal de Isabel II. Esta supervisión incluye, aunque no se limita, a la visión y acceso en modo sólo lectura a las consolas de los diferentes sistemas de seguridad que soporten el Servicio, los usuarios que tienen acceso, los permisos de éstos, los eventos, configuraciones, reglas, etc.; en suma, a cuantos elementos recojan, traten, transmitan, procesen y almacenen información relativa a los sistemas de Canal de Isabel II.

▪ **Trazabilidad.**

El adjudicatario deberá habilitar suficientes mecanismos para garantizar el registro, auditoría y trazabilidad de los eventos, operaciones, acciones y

actividades llevados a cabo y/o materializados en las aplicaciones, microservicios, sistemas e infraestructura involucrados en el Servicio. Los registros deberán estar accesibles y disponibles para el Canal de Isabel II en caso de ser requeridos, así como debidamente protegidos.

- Auditorías.

El adjudicatario deberá permitir y colaborar, en el caso que sea necesario, en las diversas auditorías a las que se encuentra sujeta Canal de Isabel II. Asimismo, el licitador se compromete a facilitar en todo lo posible a la Oficina Técnica de Seguridad (OTS) de Canal de Isabel II la realización de una prueba de penetración del conjunto de la solución ofertada, en caso de resultar adjudicatario.

- Documentación.

El adjudicatario pondrá a disposición de Canal de Isabel II la definición, el diseño y esquemas de los elementos, mecanismos y arquitecturas de seguridad y continuidad de negocio desplegadas sobre la infraestructura tecnológica y los procedimientos y procesos que soportan el Servicio, incluyendo:

- Activos de información, incluyendo el mapa y dependencias.
- Configuraciones.
- Procesos (conforme al proceso de documentación de procesos).
- Procedimientos técnicos.

- Disponibilidad, Recuperación, contingencia, crisis, continuidad de negocio y planes de salida.

De entre los diversos escenarios en los que sea necesario aplicar un plan de contingencia o incluso el de salida, por parte de Canal de Isabel II es de particular importancia la necesidad de identificar y retener, a alto nivel, las competencias básicas adecuadas a un nivel operativo dentro de Canal de Isabel II para que, in extremis, pueda tener la capacidad de reanudar el control directo de las actividades objeto del contrato. El adjudicatario debe por tanto hacer una propuesta de identificación de dichas competencias y capacidades. Además, el adjudicatario deberá facilitar el proceso de devolución de la información propiedad de Canal de Isabel II inherente a un cese o rescisión del contrato. Adicionalmente, se deberán aportar los certificados de destrucción segura emitidos por un prestador de servicios que acrediten la eliminación completa, irreversible y confidencial de datos o documentos, ya sean físicos o digitales que contengan información propiedad de Canal de Isabel II.

- Concienciación.

El adjudicatario deberá garantizar la adecuada formación, concienciación y capacitación del personal involucrado en la prestación del Servicio a Canal de Isabel II. Dicho personal deberá contar con formación y conocimientos específicos de las tecnologías involucradas en la prestación del Servicio, Seguridad de la Información y la legislación aplicable en el contexto del Servicio.

- **Cumplimiento normativo.**

- El adjudicatario, de conformidad con la Ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, se asegurará de que se satisfarán las obligaciones en relación con los incidentes de seguridad.
- Tal como se recoge en el PCAP, el adjudicatario debe contemplar el compromiso de devolución y/o destrucción (a elección de Canal de Isabel II) de toda la información propiedad de Canal de Isabel II recabada durante la ejecución de los Servicios.

- Si por la naturaleza del proyecto, Canal de Isabel II requiere del borrado y destrucción de cualquier soporte de información englobado dentro del alcance de los Servicios prestados; el adjudicatario deberá aplicar un procedimiento seguro de borrado y destrucción conforme a lo indicado en el Esquema Nacional de Seguridad en lo referente al borrado y destrucción de soportes de información.
- Asimismo, para cada borrado y destrucción realizada, el adjudicatario deberá entregar a Canal de Isabel II un certificado emitido por un prestador de servicios que acredite la eliminación completa, irreversible y confidencial de datos o documentos, ya sean físicos o digitales, que recogerá, al menos, los siguientes campos:
 - Fecha de recogida del material.
 - Personal proveedor encargado de la recogida y transporte.
 - Procedimiento detallado empleado en el borrado y destrucción realizada.
 - Fecha de la destrucción de la información.
- **Roles de seguridad.**
 - **Responsable de Seguridad.**

El adjudicatario debe disponer de un Responsable de Seguridad para el proyecto con la adecuada formación y experiencia en gestionar el servicio tal y como establece el artículo 13 en su apartado 5 del ENS.
 - **Responsable del Proyecto.**

El adjudicatario debe disponer de un Responsable del Proyecto.
 - **Equipo de seguridad.**

El adjudicatario debe disponer de un completo equipo de seguridad que garantice el diseño, la construcción, configuración, monitorización, operación y administración de los controles de seguridad y privacidad para el correcto mantenimiento del nivel de riesgo aprobado por Canal de Isabel II.
 - El adjudicatario debe entender y asumir que la responsabilidad fina de la Seguridad de los datos, recae en el Canal de Isabel II y, por designación de funciones dentro de ésta, en el Responsable de la Seguridad de Canal de Isabel II, motivo por el que deberá disponer de los procesos, normas, procedimientos, recursos, actividades, informaciones, registros, facilidades, herramientas y disposición de colaboración que faciliten al Responsable de la Seguridad de Canal de Isabel II, las tareas de supervisión,

auditoría, gestión y notificación de incidentes de seguridad que se pudieran producir en relación con el Servicio.

- **En relación con las auditorías.**

- Adicionalmente, Canal de Isabel II podrá solicitar informes técnicos de auditorías, o cualquier otro documento relevante para evidenciar que se mantienen en todo momento los niveles de seguridad de los servicios que presta el adjudicatario durante toda la ejecución del contrato (por ejemplo: SSAE16, IASE 3402 SOC 2 Tipo II, etc.)
- Canal de Isabel II podrá realizar revisiones de seguridad y de continuidad de negocio, así como auditar los sistemas de información y procesos que traten, almacenen o gestionen información de su propiedad.
- El adjudicatario deberá proporcionar a Canal de Isabel II o a cualquier tercero designado a tal efecto por Canal de Isabel II y/o Autoridad de Control, acceso completo de la institución a las ubicaciones y centros de trabajo desde los que se presten los Servicios, incluyendo cualquier dispositivo, sistema, red y datos utilizados para la prestación de los Servicios contratados (derecho de acceso).
- La empresa adjudicataria deberá colaborar con Canal de Isabel II para dar cumplimiento a las obligaciones internas y externas de auditoría.
 - Canal de Isabel II se encuentra sujeta a diversas auditorías externas, ya sea por requerimientos regulatorios, legales, normativos, sectoriales, contractuales, etc. Es por ello por lo que Canal de Isabel II podrá solicitar al adjudicatario, sólo si es estrictamente necesario, su colaboración diligente con el fin de entregar las evidencias y participar en las entrevistas de auditoría.
 - Estas auditorías pueden responder a las siguientes necesidades:
 - Auditoría bianual (autoimpuesta).
 - Auditorías de terceros, entre otras, y no excluyentes:
 - IGAE.
 - Tribunal de cuentas.
 - Económico – Financiera.
 - UIC.
 - CNPIC.
 - Auditorías extraordinarias.

- **En relación con la Disponibilidad, Recuperación, Contingencia, Crisis, Continuidad de Negocio y los Planes de salida.**

- A la plataforma y a los sistemas y servicios que la soportan objeto del presente procedimiento de contratación le serán de aplicación los requisitos establecidos por el ENS. Este alto nivel de exigencia, junto con el que Canal de Isabel II se impone a sí misma, establece la necesidad de que el adjudicatario deba:
 - Disponer de una o más localizaciones en las que poder mantener la provisión de servicios en caso de Contingencia, Crisis o Continuidad.
 - Proveer a la plataforma y a los sistemas y servicios que la soportan de arquitecturas de seguridad redundadas y balanceadas.
 - Contar con mecanismos de respaldo de la información adecuados y contrastados (procesos de copia de seguridad, restauración, pruebas de restauración, etc.) para garantizar su correcta salvaguarda en caso de contingencia grave.
 - Disponer de planes y medios de actuación para situaciones de contingencia que puedan producirse en la prestación de servicios al amparo del presente contrato.
 - Disponer de un Plan de Crisis.
 - Disponer de un Plan de Continuidad del Negocio.
 - Disponer de un Plan de Salida programada que, entre otras muchas cuestiones, debe detallar cómo la información será devuelta a Canal de Isabel II y destruida de forma segura, completa y veraz de los sistemas del adjudicatario.
 - Disponer de un Plan de Salida sobrevenida que, recoja entre otras muchas cuestiones cómo la información será devuelta a Canal de Isabel II y destruida de forma segura, completa y veraz de los sistemas del adjudicatario.
- Se deben describir las metodologías y herramientas/activos que se plantean utilizar, en qué momentos y por qué se consideran idóneas estas opciones para la plataforma, y para los sistemas y servicios que la soportan.
- **Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial.**
 - Si el producto o servicio contratado implica la utilización de sistemas o modelos de Inteligencia Artificial, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, y normativa de desarrollo, tanto la vigente en el momento del contrato como la que pudiera ser de

aplicación durante la duración del mismo y, en todo caso, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Asignará e indicará a Canal de Isabel II quien tiene las funciones y responsabilidades técnicas y operativas y proporcionará la dirección y apoyo claros sobre el uso de los sistemas de IA y la aplicación de la ley de protección de datos.
- En el caso de que se traten datos de categoría especial, en aplicación del art. 10.5 letra f) del RIA, “los registros de las actividades de tratamiento de conformidad con los Reglamentos (UE) 2016/679 y (UE) 2018/1725 y la Directiva (UE) 2016/680, deben incluir las razones por las que el tratamiento de categorías especiales de datos personales es estrictamente necesario para detectar y corregir sesgos, y por las que ese objetivo no puede alcanzarse mediante el tratamiento de otros datos”. Se solicitará al proveedor explicación de tales razones.
- Documentará las finalidades para el uso de datos personales en cada etapa del ciclo de vida de la IA, y en caso de que se utilizaran para otras finalidades distintas a las originalmente definidas, aportará evaluación analizando si son compatibles con la finalidad originalmente perseguida. Cada una de dichas etapas, en su consideración individualizada, deberá cumplir con los requisitos del RGPD en materia de privacidad. A modo de ejemplo, para facilitar esta información, el adjudicatario puede utilizar la tabla del ciclo de vida del dato de la ISO 29134:2017.

	Fase del ciclo de IA: [CONCEPCIÓN/ DISEÑO Y DESARROLLO/ VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN/ DESPLIEGUE/ OPERACIÓN Y MONITORIZACIÓN/ REEVALUACIÓN/ RETIRADA]			
	Interesado	Responsable	Encargado	Tercero
Recogida				
Almacenamiento				
Uso				
Transferencia				
Eliminación				

- El adjudicatario garantizará que cuenta con una base de legitimación válida para tratar datos personales en cada una de las fases.

- El adjudicatario garantizará que se han aplicado técnicas de desidentificación a los datos de entrenamiento antes de extraerlos de su fuente y compartirlos con Canal de Isabel II. En caso de no aplicar tales técnicas, el adjudicatario garantiza que dichos datos han sido obtenidos lícitamente.
- El adjudicatario entregará, mediante una evaluación de impacto (EIPD), las diferentes formas en que el sistema de IA podría generar resultados discriminatorios, erróneos o injustificado, incluyendo en ese caso medidas técnicas y organizativas adecuadas para mitigar o gestionar esos riesgos de manera continua.
- El adjudicatario documentará y evaluará los requisitos de explicabilidad y transparencia, considerando el sector o caso de uso en el que vaya a desplegarse el sistema de IA.
- El adjudicatario documentará y evaluará qué datos se consideran necesarios para asegurar un conjunto de datos de entrenamiento representativo, confiable y relevante. El proveedor se compromete a informar a Canal de Isabel II, y en su caso, corregir, cualquier característica del conjunto de datos del entrenamiento que requiera ajustar el sistema con suficientes casos de uso.
- El adjudicatario deberá entregar descripción de cómo pueden facilitarse las solicitudes de derechos de los interesados en materia de protección de datos a lo largo del ciclo de vida del sistema de IA donde se traten datos personales.
- El adjudicatario documentará y evaluará cuándo ha previsto una revisión humana significativa en la cadena de decisiones, quién realizará dicha revisión y qué información adicional tendrá en cuenta a la hora de tomar la decisión final.
- El adjudicatario asegura haber establecido un entorno de experimentación y prueba controlado en la fase de desarrollo y previa a la comercialización del sistema.

9. CONDICIÓN FINAL

Será de obligado cumplimiento cuanto se dispone en el presente PPT.

Firmado electronicamente por: CESAR MARTÍN MEGÍAS
En la fecha y hora 25.11.2025 09:45:44 CET

César Martín Megías
JEFE DE ÁREA OPERACIÓN Y CENTRO DE CONTROL

Firmado electronicamente por: FRANCISCO JAVIER
FERNÁNDEZ DELGADO
En la fecha y hora 25.11.2025 14:20:54 CET

Francisco Javier Fernández Delgado
SUBDIRECTOR DE TELECONTROL

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 25.11.2025 15:03:56 CET

Juan Sánchez García
DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA