

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA SUSCRIPCIÓN  
DE LICENCIAS DE SOFTWARE SAAS PARA LA GESTIÓN  
DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y SISTEMA DE  
NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE ALARMAS EN CANAL DE  
ISABEL II, S.A., M.P.**

**CONTRATO Nº: 21/2026**

Área: Planificación y Control

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

# Índice

<b>1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Contexto y antecedentes .....	4
1.2 Objetivos.....	4
<b>2 ALCANCE DEL CONTRATO .....</b>	<b>5</b>
2.1 Implantación del software de Sistemas de Continuidad de Negocio y Notificación y Gestión de Alarmas. ....	5
2.2 Descripción del servicio del software SaaS para el Sistema de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas.....	5
2.2.1 Especificación y requerimientos .....	5
2.3 Licencias de software .....	16
2.4 Formación inicial.....	16
2.5 Bolsa de horas de configuración y parametrización .....	17
2.6 Acuerdos de nivel de servicio .....	17
2.7 Entregables.....	19
<b>3 MODELO DE GOBIERNO .....</b>	<b>21</b>
3.1 Gestión de la Relación.....	21
3.1.1 Comité de Seguimiento y control.....	22
3.2 Seguimiento e informes .....	23
<b>4 FASES DEL CONTRATO .....</b>	<b>24</b>
4.1 Fase de Transición .....	24
4.1.1 Principios Generales .....	24
4.1.2 Obligaciones del Proveedor.....	25
4.1.3 Obligaciones de CANAL .....	26
4.1.4 Gobierno durante el periodo de transición.....	27
4.2 Fase de Estabilización .....	28
4.3 Fase de Pleno Servicio .....	28
4.4 Fase de Devolución .....	28
4.4.1 Principios clave.....	28
4.4.2 Principios generales .....	29
4.4.3 Elementos que se transferirán.....	31
4.4.4 Planificación y plan de proyecto .....	31
4.4.5 Gobierno de la finalización .....	32
4.4.6 Gestión de la seguridad y la conformidad.....	34

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

4.4.7 Garantías durante la transferencia del contrato.....	34
<b>5 REQUISITOS DE SEGURIDAD. ....</b>	<b>35</b>
<b>6 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL CONTRATO.....</b>	<b>47</b>
<b>7 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS .....</b>	<b>49</b>
<b>8 CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE CANAL .....</b>	<b>55</b>

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Contexto y antecedentes

En este documento se muestran las directrices de la licitación pública para el software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante denominada CANAL).

CANAL considera como uno de sus principales objetivos garantizar la continuidad de sus servicios de una manera integral y completamente automatizada con el fin de asegurar una gestión sencilla y eficaz que derive a su vez en un futuro ahorro de costes e inversiones. La consecución de este objetivo implica garantizar un gobierno real del ciclo completo de la continuidad de negocio de una manera automatizada, de tal manera que le permita realizar un seguimiento de la actividad de Continuidad de Negocio, y por lo tanto una auditoría orientada a una mejora continuada de la apuntada actividad de Continuidad de manera eficaz y sencilla. Todo ello incluye una adecuada modelización de la Gestión de la Crisis que asegure de igual manera una respuesta eficaz y articulada ante una contingencia o desastre a través de un sistema para la gestión de notificaciones y alarmas.

### 1.2 Objetivos

El objetivo de las prestaciones objeto del contrato es dotar a CANAL de un sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio y de un sistema de Notificación y Gestión de Alarmas bajo un modelo SaaS que permita la automatización y la gestión integral de la continuidad, en consonancia con los criterios de integridad, disponibilidad y confidencialidad en el tratamiento y gestión de la información de CANAL, basados en las mejores prácticas.

La herramienta software de Gestión de Continuidad de Negocio se integrará con el sistema de Notificación y Gestión de Alarmas.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 2 ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato será el siguiente:

- Implantación del software de Gestión de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas en modalidad Software como Servicio (SaaS).
- Provisión de las licencias de software para los usuarios necesarios.
- Formación inicial.
- Bolsa de horas configuración y parametrización.

### 2.1 Implantación del software de Sistemas de Continuidad de Negocio y Notificación y Gestión de Alarmas.

La implantación de los sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas se realizará a través de un proyecto regido por la metodología de gestión de proyectos de CANAL, descrita en el Anexo 2, y dentro de la Fase de Transición del sistema de que dispone CANAL actualmente al nuevo sistema propuesto.

### 2.2 Descripción del servicio del software SaaS para el Sistema de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas

A continuación, se describen los requisitos funcionales, requisitos específicos y condiciones de servicio que debe cumplir el software de Gestión de Continuidad de Negocio y el software de Notificación y Gestión de Alarmas.

#### 2.2.1 Especificación y requerimientos

##### 2.2.1.1 Requisitos Generales

###### Requisitos Generales

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

- RG101. Según los objetivos del servicio y alcance del contrato indicados en los apartados anteriores, el Proveedor deberá automatizar lo máximo posible toda actividad relacionada con dicha gestión. Para ello el proveedor deberá suministrar en modo SaaS las licencias de la herramienta necesaria para cubrir las actividades descritas en este documento y los requisitos indicados en este apartado 2.2.1 Especificaciones y requerimientos.
- RG102. La herramienta debe estar alineada con las políticas de arquitectura de CANAL.
- RG103. La herramienta debe proveer la redundancia mínima para garantizar los siguientes parámetros de servicio:
- Disponibilidad del software referido a todos los procesos de alarma y conferencia telefónica será superior o igual a 99,95% durante 24h, 365 días al año.
  - Disponibilidad anual del software para la administración y activación del sistema a través de Internet será superior o igual a 98%.
  - RTO inferior o igual a una hora.
  - RPO inferior o igual a una hora.
  - Latencia de transmisión inferior o igual a 75 ms.
  - Modelo de servicio con soporte 24x7
- RG104. A la conclusión del contrato el Proveedor garantiza la migración de los datos a la herramienta del nuevo proveedor o nueva herramienta que proponga. El Proveedor debe hacer una declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos en el apartado 6 del Anexo I del PCAP.
- RG105. Basada en metodologías estructuradas y probadas, soportando los estándares y prácticas más relevantes del mercado relacionadas con la Continuidad de Negocio como la ISO-22301.
- RG106. Las capacidades de la herramienta están divididas en módulos diferentes, integrables y escalables.
- RG107. La solución ofertada para el sistema de Gestión de Continuidad de Negocio debe incluir como una funcionalidad más, de forma totalmente integrada, el sistema de Notificación y Gestión de Alarmas.
- RG108. La solución deberá poder modelizar los controles generales de Continuidad de Negocio exigidos por el Sistema Corporativo de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), en concreto, al menos, los controles referidos a:

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

- Política de continuidad
- Alcance del Plan de Continuidad
- Estrategias de Recuperación
- Análisis de Impacto en el Negocio
- Plan de Gestión de la Crisis
- Plan de Concienciación y Capacitación
- Plan de Pruebas
- Plan de Actualización

### Presentación y Navegación

- RG109. Poseer interfaz de usuario web, tanto en entorno de explotación como de administración y debe ser accesible desde el navegador corporativo Microsoft Edge además de Google Chrome.
- RG1010. Posibilidad de acceso a la herramienta de Gestión de Continuidad desde Internet y mediante dispositivos móviles, con las medidas de seguridad necesarias (protocolo seguro, doble factor de autenticación entre otros).
- RG1011. Posibilidad de acceso al sistema de notificación de alertas mediante dispositivos móviles y desde Internet.
- RG1012. Alto nivel de usabilidad, presentará una interfaz intuitiva, fácil de manejar y que guíe al usuario a través de la tarea esté ejecutando.
- RG1013. Deberá contar con vistas ejecutivas que permitan agrupar la información (por ejemplo, por área geográfica, empresa, servicio y/o recurso).
- RG1014. Deberá tener posibilidad de configuración y edición de campos, así como diferentes visualizaciones de formularios adaptándolo a las necesidades de CANAL

### Gestión documental

- RG1015. Deberá contar con un motor de búsqueda basado en un indexador que permita, tanto búsquedas por indexación en el contenido como estructuradas por los metadatos.
- RG1016. Permitirá la publicación de documentos a través de una interfaz de carga.
- RG1017. Permitirá el volcado de la información histórica.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

- RG1018. Permitirá el flujo de aprobación de aquellos documentos que sean requeridos.
- RG1019. Permitirá la categorización de registros de información de forma masiva.
- RG1020. Permitirá la exportación de Planes, informes, etc. (pdfs, Word, Excel, etc...)
- RG1021. Contará con mecanismos de control de cambios, versionados de documentos y mantenimiento de históricos.

#### Gestión de escenario y planes

- RG1022. Facilitará la construcción de los diferentes planes a través de interfaces de navegación personalizada, que ayuden a esta tarea y vayan informando al usuario sobre el significado de cada acción que se le requiera.
- RG1023. Incluirá, al menos, los siguientes planes:
- Planes de Pruebas
  - Planes de Continuidad de Negocio
  - Planes de Continuidad Operativa, Planes de Continuidad de Servicios y Plan de Recuperación ante Desastres.
  - Plan de Gestión de la Crisis
- RG1024. Permitirá la creación/modificación/eliminación de actividades y entregables asociados.
- RG1025. Facilitará el seguimiento del grado de avance de la implantación de los Proyectos mediante indicadores de actividad.
- RG1026. Permitirá gestionar, al margen de los planes y procedimientos de continuidad y contingencia, planes y procedimientos de tecnología, seguridad, etc.
- RG1027. Facilitará el seguimiento de indicadores sobre el estado del SGCN con respecto a estándares (ejemplo: ISO-22301)
- RG1028. Permitirá la configuración de alarmas a partir de indicadores que, de forma proactiva, detecten desviaciones en la gestión de los Planes.
- RG1029. Permitirá la generación de un cuadro de mando de seguimiento y continuidad, con los resultados de la gestión de las crisis acontecidas o simulaciones realizadas.



<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

### Workflow

- RG1030. Permitirá la configuración de flujos aprobación asociados a actividades, Análisis de Impacto al Negocio (AIN), Análisis de Riesgos, Planes, etc.
- RG1031. Permitirá la configuración de flujos de tareas a ejecutar durante las crisis descritas en el Plan de Gestión de la Crisis, así como en los diferentes Planes existentes.

### Consultas e Informes

- RG1032. Contará con mecanismos de configuración, generación y almacenamiento de consultas e informes en base a criterios de agregación geográfica, organizativos, etc.
- RG1033. Permitirá exportar los resultados de las consultas a formatos tales como texto y hojas de cálculo.
- RG1034. Permitirá definir indicadores para evaluar el desempeño del sistema.

## 2.2.1.2 Requisitos Funcionales

### Gestión de Activos

- RF11.01 Permitirá una gestión de activos global de manera integrada y automatizada.
- RF11.02 Permitirá gestionar la dependencia entre recursos.

### Análisis de Impacto al Negocio y Análisis de Riesgos

- RF11.03 Contará con cuestionarios configurables y distribuibles para la recolección de información.
- RF11.04 Permitirá la generación de informes de impacto a lo largo del tiempo.
- RF11.05 Permitirá la valoración del impacto cuantitativo de las interrupciones.
- RF11.06 Permitirá la valoración del impacto cualitativo de las interrupciones.
- RF11.07 Permitirá la subclasificación del impacto cualitativo en otros impactos dependientes de su naturaleza.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.08 Permitirá la identificación y gestión de periodos de máxima criticidad y niveles mínimos de operación.
- RF11.09 Permitirá el mapeo y representación en capas de las interdependencias (personas, unidades de negocio, proveedores, infraestructuras, aplicaciones informáticas).
- RF11.10 Representará gráficamente los resultados del AIN (RTO, RPO, coste de la interrupción, etc.)
- RF11.11 Contará con definición de eventos/amenazas por categorías.
- RF11.12 Contará con clasificación de eventos/amenazas por categorías
- RF11.13 Proveerá un repositorio para documentar y gestionar las amenazas, impactos y vulnerabilidades identificadas sobre la continuidad, permitiendo la visualización de una lista priorizada de riesgos y acciones de mitigación.
- RF11.14 Proporcionará capacidad de importar los resultados del Análisis de Impacto al Negocio y del Análisis de Riesgos hacia el módulo de desarrollo de planes.
- RF11.15 Permitirá la configuración de preguntas personalizadas
- RF11.16 Proporcionará propuestas automáticas de tipos de impactos, niveles y escalas para establecer una metodología.

#### Implantación

- RF11.17 La información existente en el sistema de información vigente en CANAL para Gestión de la Continuidad de Servicio o, en su defecto la información extraída del mismo deberá ser importada o cargada en el nuevo sistema.
- RF11.18 Proveerá formatos configurables, librerías, procedimientos y demás información de ejemplo aplicable en el desarrollo de los planes.
- RF11.19 Permitirá que los planes sean desarrollados y actualizados por diferentes áreas.
- RF11.20 Facilitará la creación de un plan a partir de otros planes ya existentes en varias unidades de la empresa.
- RF11.21 Permitirá enlazar el contenido correspondiente a un Recurso a varios Servicios de Negocio dentro de una empresa.
- RF11.22 Permitirá integrar en la propia herramienta una sección conteniendo la guía metodológica de referencia.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

RF11.23 Permitirá la gestión de la información de contacto de los integrantes de los equipos de recuperación, roles y responsabilidades.

#### Gestión de Continuidad de Negocio – Simulación de Planes

- RF11.24 Permitirá que un Plan de Contingencia tenga asociado uno o varios Planes de Pruebas.
- RF11.25 Permitirá la generación de protocolos de pruebas a partir de un catálogo de pruebas unitarias.
- RF11.26 Facilitará el seguimiento de la ejecución de un Plan de pruebas a través de la consola.
- RF11.27 Cronometrará la ejecución del Plan de Pruebas vs. RTO al que responde el Plan.
- RF11.28 Permitirá implementar control de los usuarios asignados para la ejecución de las pruebas: la autenticación de los usuarios está asociada a un Plan de Pruebas específico.
- RF11.29 Permitirá la visualización global de todas las pruebas que componen un Plan de Pruebas.
- RF11.30 Permitirá la visualización del estado de las pruebas durante su ejecución (ejemplo: pendiente de ejecución, pendiente de cierre, finalizada).
- RF11.31 Permitirá la visualización del responsable de la ejecución de cada prueba.
- RF11.32 Notificará automáticamente al responsable de la ejecución de una prueba cuando proceda (en función de la finalización de ejecución de la prueba anterior).
- RF11.33 Permitirá la visualización/ubicación de la información necesaria para ejecutar cada prueba (planes de recuperación, procedimientos, etc.)
- RF11.34 Permitirá la cumplimentación del resultado de la prueba (Modificación), durante la ejecución del Plan de Pruebas o con posterioridad.
- RF11.35 Permitirá la incorporación de evidencias resultado de la ejecución de cada una de las pruebas, durante la ejecución del Plan de Pruebas o con posterioridad.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.36 Determinará automáticamente el estado general de las pruebas en función de las tareas completadas por el usuario (ejemplo: finalización de la información que compone la prueba, incorporación de la/s evidencia/s de la prueba, aprobación del contenido de la prueba, etc.)
- RF11.37 Incluirá la posibilidad de realizar simulaciones y pruebas del sistema de Notificación de Alertas.

#### Gestión de Continuidad de Negocio – Reporte de simulación de un Plan de Pruebas

- RF11.38 Permitirá la generación automática de documentos en distintos formatos (ejemplo pdf) relativos a la simulación o ejecución de los planes.
- RF11.39 Permitirá el reporte unitario de cada una de las pruebas que componen el Plan de Pruebas.
- RF11.40 Permitirá el reporte agrupado de las pruebas por ámbito o tipología de prueba.

#### Gestión de Continuidad de Negocio – Planes de Acción y Seguimiento

- RF11.41 Incluirá funcionalidad de “lecciones aprendidas” para modificar los planes y mejorarlos con aquellos aspectos en los que se hayan detectado carencias.
- RF11.42 Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la ejecución de un Plan de Pruebas.
- RF11.43 Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la ejecución de un Plan de Auditoría.
- RF11.44 Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la evaluación de un Plan de Capacitación y Concienciación.
- RF11.45 Permitirá el registro de incidencias/ mejoras detectadas resultado de cambios técnicos u organizativos que impacten en los planes de continuidad.
- RF11.46 Permitirá el registro de Planes de Acción asociados a las incidencias / mejoras detectadas en todos los casos anteriores.
- RF11.47 Permitirá la asignación de Responsable y fechade compromiso de ejecución de los Planes de Acción.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

RF11.48 Permitirá implementar un workflow de trabajo correspondiente a los Planes de Acción

#### Ejecución en caso real de crisis – Notificación y Gestión de Alarmas

- RF11.49 Permitirá la virtualización del Centro de Operaciones de Emergencia o Sala de Crisis, es decir, permitirá llevar a cabo todas las funciones de gestión de la crisis de una forma distribuida, disponiendo todos de la misma información a través del aplicativo web y con diferentes vistas por cada uno de los actores implicados.
- RF11.50 Informará y alertará de forma rápida y segura a todas las personas relevantes.
- RF11.51 Permitirá configurar árboles de escalado y envío de mensajes por diferentes canales (teléfono, SMS, email, consola) para la gestión de crisis.
- RF11.52 Proveerá un log de notificaciones para análisis en tiempo real o post-incidente.
- RF11.53 Permitirá la realización de multiconferencias telefónicas para la toma de decisiones.
- RF11.54 Permitirá generar informes de actualización de la recuperación, con información cronológica (fecha y priorizada) y categorizada de acuerdo con las acciones que se deben llevar a cabo en la recuperación.
- RF11.55 Permitirá establecer un flujo de información automatizado en tiempo real, integrándose con el resto de funcionalidad de la solución ofertada.
- RF11.56 Permitirá la activación de las alertas a través de teléfono fijo, teléfono móvil u ordenador (Internet) disponiéndose en todos los casos de control de acceso mediante la consulta de usuario y número secreto.
- RF11.57 Permitirá la configuración inmediata de recepción de alarma posteriormente a través de llamada de contestación.
- RF11.58 Permitirá que las personas receptoras de las alarmas telefónicas puedan confirmar la recepción mediante el teclado con la pulsación de una o varias teclas.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.59 Permitirá, en los casos de no recibir confirmación de la alarma, repetir varias veces la llamada con objeto de posibilitar la localización de las personas.
- RF11.60 Deberá existir solución web y app.
- RF11.61 Permitirá adaptaciones temporales en el momento de la activación para ajustarse a necesidades nuevas, adición de personas, grupos, cambios en las vías de comunicaciones respecto a lo preestablecido, etc.
- RF11.62 Permitirá incorporar servicios de Alerta de Escritorio con el objeto de captar la atención, enviar alertas y recibir retroalimentación directamente desde el escritorio de un destinatario.
- RF11.63 El sistema deberá estar inicialmente dimensionado para cubrir los requisitos operacionales descritos.
- RF11.64 Permitirá la automatización de alertas a partir de email u otro canal de entrada, mediante el establecimiento de filtros.
- RF11.65 Permitirá la configuración de escenarios personalizados para los diferentes escenarios de indisponibilidad existentes.
- RF11.66 Integración con DA para mantener el personal actualizado.
- RF11.67 Permitirá la creación de diferentes roles para entrar en la herramienta en función de sus necesidades.
- RF11.68 Disponible en el idioma español.
- RF11.69 Asegurará que a partir de la numeración que se inserte en la aplicación que activa las llamadas salientes del Plan de Continuidad, se conserve en todo momento dicha identificación, hasta alcanzar las extensiones destino. Si la aplicación permite la introducción de varios números, todos ellos deberán poder ser identificados fielmente en destino.

#### Ejecución en caso real de crisis –Ejecución de un Plan

- RF11.70 Posibilitará su integración con otras aplicaciones como Teams o herramientas ITSM.
- RF11.71 Permitirá la visualización de los responsables y workflow de ejecución de las actividades.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.72 Realizará la notificación automática al responsable de la ejecución de una actividad cuando proceda (en función de la finalización de ejecución de la actividad anterior).
- RF11.73 Permitirá la visualización global de todas las actividades que componen un plan de recuperación.
- RF11.74 Visualización/ubicación de la información/recursos necesarios para ejecutar cada actividad (Consulta).
- RF11.75 Permitirá la cumplimentación del resultado de una actividad (Modificación), durante la ejecución del Plan o con posterioridad.
- RF11.76 Cronometrará la ejecución del Plan vs. RTO correspondiente.
- RF11.77 Determinará automáticamente el estado de las actividades en función de las acciones realizadas por el usuario.
- RF11.78 Facilitará las comunicaciones tanto internas con el personal como externas con entes como clientes, prensa, público en general, etc.
- RF11.79 Permitirá el registro de incidencias/mejoras detectadas resultado de la ejecución real de un Plan.

#### Ejecución en caso real de crisis – Reporte de la Ejecución de un Plan

- RF11.80 Consolidará en un informe el resultado de un Plan, detallando apartados tales como: Objetivo del Plan, Documentación de Referencia, Resultado esquemático de su ejecución, Resultado detallado de cada prueba, Incidencias, etc.

### 2.2.1.3 Requisitos Técnicos

#### Disponibilidad y niveles de servicio del sistema de Notificación de Alarmas

- RT1201 No será necesario ningún componente hardware o software; debe ser suficiente un teléfono con marcación por tonos, así como un ordenador con

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

acceso a internet, Tampoco las personas a quienes se les envíe la alarma deben requerir aparatos terminales especiales.

- RT1202 El sistema de Notificación y Gestión de Alarmas deberá ofrecer servicios de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)
- RT1203 Deberá disponer de mecanismos que permitan la generación de logs de los errores producidos, con una descripción lo más específica posible de cara a facilitar su resolución.
- RT1204 Permitirá el acceso simultáneo por parte de múltiples usuarios.

## 2.3 Licencias de software

El adjudicatario deberá proporcionar a CANAL las licencias necesarias para dar respuesta a todos los requerimientos descritos en el presente pliego.

## 2.4 Formación inicial

Se realizará dentro de la Fase de Estabilización.

La formación irá destinada a la unidad/equipo de continuidad de negocio, que serán los administradores/gestores de las soluciones, formado por un máximo de tres personas.

Se realizará formación de las dos soluciones, una para la Gestión de Continuidad de Negocio y otra para el sistema de Notificaciones y Gestión Alarmas.

El adjudicatario presentará un plan de formación para cubrir la formación de ambas soluciones, donde se incluirá un programa de formación con las diferentes sesiones formativas. El objetivo de esta formación será que CANAL adquiera el conocimiento de estas para que puedan trabajar de forma autónoma.

Las características mínimas del plan de formación son:

- Material de referencia
- Sesiones de capacitación en vivo
- Prácticas en tiempo real
- Módulos de formación
- Manuales de uso por tipo de usuario



Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 2.5 Bolsa de horas de configuración y parametrización

Se incluye una bolsa de horas de configuración y parametrización para dar soporte a adaptaciones de la herramienta a necesidades de CANAL, no previstas previamente.

Se realizarán a través de una solicitud por parte de CANAL que será valorada por el adjudicatario del contrato, tanto en costes como en tiempo de inicio de los trabajos y tiempo de resolución.

No se iniciarán los trabajos hasta la aprobación de los mismos por parte de por CANAL en función de la valoración previa.

Se ejecutará dentro de la Fase de Pleno servicio.

## 2.6 Acuerdos de nivel de servicio

Se entiende por Acuerdos Nivel de Servicio (ANS), los parámetros que, inicialmente será necesario cumplir para considerar que el Proveedor cumple con sus compromisos.

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

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

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

El Proveedor proporcionará mensualmente un informe a CANAL para verificar el cumplimiento del Proveedor con los niveles de servicio establecidos a través de los indicadores de objetivo. Este informe podrá ser publicado en panel electrónico propiedad del proveedor. El proveedor, en este caso, dará acceso a este panel a CANAL mediante mecanismos de acceso seguro.

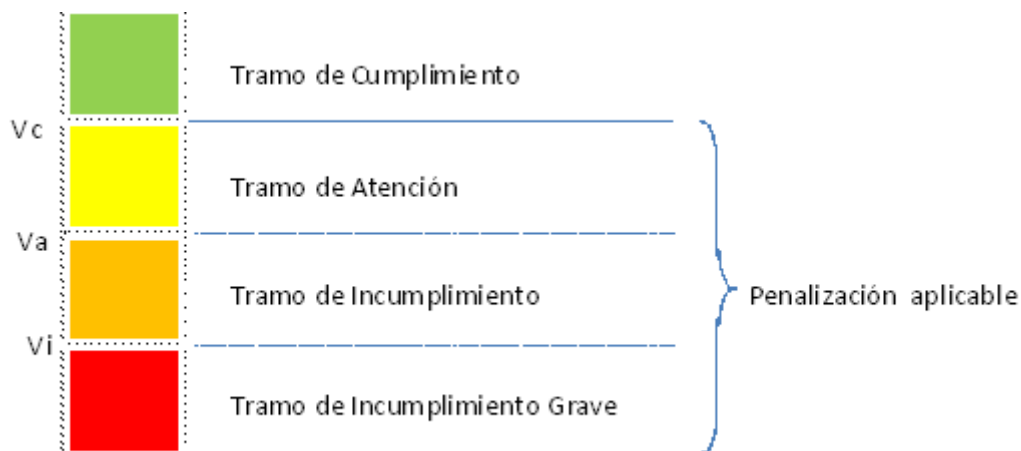
<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

EL Proveedor utilizará las herramientas de CANAL disponibles en cada momento, pudiéndose complementar con sistemas auxiliares o toma de datos específicos según sea necesario.

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

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



Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (Vc), se considerará que el Proveedor ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el Proveedor ha incumplido su compromiso, por lo que CANAL podrá aplicar la penalización correspondiente al Tramo de Control en el que se situó el valor obtenido. Si el valor medido es igual o inferior al definido en el Tramo de incumplimiento (Vi) se considerará que el Proveedor ha incurrido en Incumplimiento Grave.

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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

prioridad, que se fija en el presente pliego por CANAL. Este valor, como se explica más adelante, forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización. CANAL podrá variar estas prioridades a lo largo del Servicio, a su único criterio, con la única limitación de un máximo de 2 cambios anuales, que deberá notificar e informar convenientemente al Proveedor con una antelación mínima de dos meses.

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

## 2.7 Entregables

Como consecuencia de las tareas identificadas en el alcance de este contrato, el Proveedor deberá presentar a lo largo del periodo del mismo los siguientes documentos.

### 2.7.1.1 Previo al inicio de los trabajos

- RD101. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación antes del inicio de los trabajos un Plan de Gestión de Proyecto según los requisitos establecidos en el apartado “Alcance del Contrato Licitado” incluido en este mismo pliego.

### 2.7.1.2 Durante la fase de Transición

- RD102. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación el Plan de Transición donde debe aparecer el diseño de la configuración de la herramienta propuesta por el adjudicatario para el cumplimiento de los criterios y requisitos establecidos por CANAL y las actividades y plazos para su implantación.
- RD103. El adjudicatario cargará la información existente en el sistema de información vigente en CANAL para Gestión de la Continuidad de Servicio o, en su defecto la información extraída del mismo.
- RD104. El adjudicatario ejecutará el Plan de Transición cuyo principal entregable es la nueva aplicación configurada; con los datos vigentes cargados y totalmente operativa, salvo en aquellos aspectos en que se acuerde con CANAL que sean resueltos o desarrollados en la Fase de Transición.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RD105. El adjudicatario deberá presentar un documento con los criterios de aceptación de la fase de transición. Este documento habrá de ser validado por CANAL.

### 2.7.1.3 Durante la fase de Estabilización

- RD106. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación un documento para la medición y seguimiento de los ANS.
- RD107. El adjudicatario deberá presentar un Manual de Procedimientos conteniendo todos los procesos gestión que utilizará en la fase de pleno servicio.
- RD108. El adjudicatario deberá presentar un Manual de Procedimientos conteniendo todos los procesos de gestión que utilizará en la fase de gestión continuada. Debe detallar la participación requerida de personal de CANAL en cada uno de ellos, en roles y esfuerzo estimados. Este manual, que tendrá en cuenta las Instrucciones Técnicas del Sistema de Gestión de la Calidad de CANAL que regulan la actividad de mantenimiento de aplicaciones, deberá ser revisado y aprobado por CANAL.
- RD109. Informes periódicos de seguimiento según se establezca en el Esquema de Servicio.
- RD110. El adjudicatario deberá presentar un plan de formación sobre las soluciones con los diferentes entregables asociados al mismo.

### 2.7.1.4 Durante la fase de Pleno Servicio

- RD111. Informes periódicos de seguimiento del servicio y cumplimiento de ANS. Estos informes se realizarán, con carácter general, mensual, si bien CANAL los podrá solicitar puntualmente con menor frecuencia.
- RD112. Plan de Devolución del Servicio. Este documento se mantendrá actualizado a lo largo de la vida del contrato.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

### 3 MODELO DE GOBIERNO

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

En este apartado describiremos el Modelo de Gestión requerido por CANAL. Esta descripción debe incluir el detalle de los procedimientos, políticas, guías y herramientas que utilizará durante la vigencia del contrato para la gestión y supervisión del contrato, de los equipos de trabajo propios y de los de terceros o subcontratados implicados.

En su diseño, el proveedor debe adaptarse al Modelo de Gestión que se describe a continuación. El proveedor debe establecer y detallar en su propuesta, los requerimientos de su modelo organizativo respecto a la participación de personal de CANAL.

#### 3.1 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.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>		
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.		
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>	
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0	

### 3.1.1 Comité de Seguimiento y control

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
<b>Trimestral</b>  (o a petición de cualquiera de las partes)	<b>Seguimiento y control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, que en el caso de deficiencias no resueltas, se desarrollen e implementen planes de resolución de problemas</li> <li>Monitorizar el estado de los servicios</li> <li>Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación</li> <li>Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio</li> <li>Discutir nuevos requerimientos o cambios. Revisar y aprobar las Peticiones de Cambio.</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de CANAL y del proveedor</li> </ul>	Director / Jefe de Proyecto	Responsable del Servicio/ Proyecto

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos</li> </ul>		

### 3.2 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 Seguimiento y Control 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 Proveedor deberá presentar información requerida bajo demanda y en particular para cubrir los puntos descritos en el este documento.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 4 FASES DEL CONTRATO

El adjudicatario presentará un plan general de desarrollo e implantación donde se indiquen los principales hitos con tareas y entregables por cada una de las distintas fases del proyecto.

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

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

Las fases de Transición y Estabilización (subproyecto cerrado) se gestionarán como un proyecto independiente según la Metodología de Gestión de Proyectos de CANAL basada en PMI descrita en el Anexo 2 de este pliego.

Las fases de ejecución del Contrato tendrán como resultado los entregables descritos en el apartado 2.7 *Entregables* basado en el objetivo de cumplimiento de los requisitos del apartado 2.2.1 *Especificaciones y Requerimientos*.

### 4.1 Fase de Transición

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

#### 4.1.1 Principios Generales

Durante la fase de transición el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, si bien, no serán de aplicación los mecanismos de penalización por incumplimiento de niveles de servicio, salvo los niveles de servicio que hacen referencia al proyecto de implantación del software (IMP1) que sí serán de aplicación.



<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

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

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

La fase de transición no podrá ser superior a 2 (dos) meses.

#### 4.1.2 Obligaciones del Proveedor

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

1. La realización de la transición.
2. Realizar el proyecto de implantación del software.
3. Ejecutar los trabajos con el compromiso de garantizar la continuidad de los mismos, y que los usuarios y procesos de negocio no sufren una merma de su calidad
4. Asistir a las reuniones relativas a la transición y al proyecto de implantación del software que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
5. Revisar el progreso de transición contra el Plan de Transición con CANAL.
6. Revisar el progreso del Proyecto de Implantación del software.
7. La actualización periódica y el mantenimiento del Plan de Transición con la aprobación de CANAL, tal aprobación no debe ser injustificadamente retrasada.
8. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para proteger la integridad de los datos del CANAL.
9. Garantizar de que las incidencias y riesgos planteados por CANAL se gestionan con el fin de minimizar el posible impacto en la planificación y/o resultados de la transición.
10. La gestión de la documentación del proyecto y el mantenimiento de un archivo de proyecto relacionado con la transición.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

11. Acordar criterios adecuados de aceptación de la transición con CANAL para su inclusión en el Plan de Transición.

#### 4.1.3 Obligaciones de CANAL

Durante el período de transición CANAL proporcionará al Proveedor de los recursos e información que pueda ser solicitada razonablemente por el Proveedor a fin de que la transición progrese de acuerdo con los plazos establecidos en el Plan de Transición.

CANAL desempeñará sus obligaciones de acuerdo del Plan de Transición.

Los recursos, la información y las obligaciones requeridas de CANAL incluirán:

1. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
2. Revisar con el proveedor el progreso de transición según el Plan de Transición.
3. Revisar con el proveedor el progreso del Proyecto de Implantación del software.
4. Servir de enlace con los usuarios finales de CANAL para que las actividades de transición, así como las del Proyecto de implantación del software se realicen de acuerdo con la planificación acordada en el Plan de Transición.
5. Desarrollar y ejecutarlas pruebas de rendimiento adecuadas.
6. Garantizar que el personal pertinente de CANAL está a disposición del Proveedor cuando sea razonablemente solicitado por el Proveedor para permitir que los plazos acordados que figuran el Plan de Transición y en el Proyecto de Implantación se cumplen.
7. Asegurar que las cuestiones planteadas por el Responsable de la Transición del Proveedor son reconocidas y, en su caso, tratadas en plazos razonables con el fin de tratar de minimizar el impacto potencial en la planificación y/o los productos.
8. Acordar, cuando corresponda, los cambios a los procesos y procedimientos retenidos de CANAL que podrían afectar a la prestación del contrato por parte del Proveedor.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

#### 4.1.4 Gobierno durante el periodo de transición

Como referencia para el modelo de gobierno se considera lo especificado en el capítulo **Comité de Seguimiento y Control**.

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

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Quincenal	Comité de Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la transición.</li> <li>Examinar las incidencias y los riesgos.</li> <li>Revisar los cambios en el Plan de Transición.</li> <li>Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana.</li> </ul>	Director / Jefe de Proyecto	Responsable del Servicio/ Proyecto

El Proveedor proporcionará a CANAL los informes quincenales de progreso que describen:

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

El Proveedor realizará las sesiones de comunicación y/o formación que sean necesarias y según el Plan de Transición. Estas sesiones contarán con la presencia de CANAL y el personal clave del Proveedor.

No se podrá dar por concluida la fase de transición si el proveedor no está en disposición de facilitar la medición del ANS del servicio por lo que será de aplicación la penalización correspondiente al incumplimiento del ANS de finalización del proyecto de transición reflejado en el capítulo **Acuerdos de Nivel de Servicio**.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 4.2 Fase de Estabilización

Desde el comienzo de esta fase el Proveedor asumirá la responsabilidad de proveer los suministros contratados, conforme a los niveles de calidad y disponibilidad definitivos. El modelo de relación y sus comités estarán en pleno funcionamiento operativo. Se realizarán las mediciones de todos los indicadores del ANS, si bien las penalizaciones se aplicarán en una cuantía del 50%. salvo los niveles de servicio de “Formación” ya que será realizada dentro de esta fase (FOR01).

Esta fase tendrá una duración de 2 meses comenzando al final de la fase de Transición. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Pleno Servicio.

## 4.3 Fase de Pleno Servicio

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

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las lecciones aprendidas en los meses de rodaje previos.

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

## 4.4 Fase de Devolución

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

### 4.4.1 Principios clave

El objetivo del Plan de Devolución es permitir la finalización del contrato y la transferencia de todos los suministros a otro proveedor, proveedores o su devolución a la organización de CANAL.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

El Proveedor deberá, en un plazo de seis (6) meses a partir del comienzo de la fase de Pleno Servicio, producir un borrador del Plan de Devolución, que estará basado en los principios establecidos en este documento.

El Plan de Devolución detallará los tipos de procesos y actividades que el Proveedor prestará para la finalización ordenada, con la mínima alteración material para el negocio de CANAL, de los servicios del Proveedor a CANAL o cualquier proveedor sustituto en caso de cualquier finalización o vencimiento de este contrato por cualquier motivo.

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

El Proveedor actualizará el Plan de Devolución al comienzo de cada año contractual para reflejar los cambios en los servicios, excepto el último año de contrato, que realizará dos actualizaciones: una al principio del año contractual y otra a los 6 meses del vencimiento del contrato. Después de cada actualización, el Proveedor deberá enviar el Plan de Devolución actualizado a CANAL para su revisión. En un plazo de 30 días después del envío del Plan de Devolución actualizado, las partes deberán reunirse y realizar respectivamente todos los esfuerzos razonables para acordar el Plan de Devolución a aplicar en caso de finalización de los servicios.

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

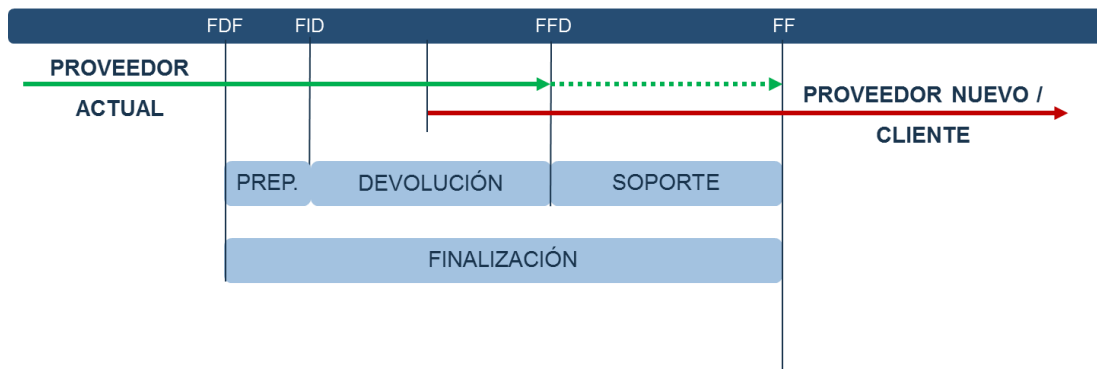
1. Principios generales.
2. Elementos que se transferirán.
3. Planificación y plan de proyecto.
4. Gobierno de la finalización.
5. Actividades durante el periodo de soporte
6. Gestión de la seguridad.
7. Facturación y obligaciones durante la finalización.
8. Garantías durante la transferencia sobre los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

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

#### 4.4.2 Principios generales

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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0



**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 Proveedor y CANAL deciden finalizar. 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
- 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 y finaliza el contrato. A partir de esta fecha empieza un periodo de soporte por parte del Proveedor.
- Fecha de Finalización: que define el final del proyecto de ejecución de la finalización.

Durante el proyecto de finalización, el Proveedor asumirá la responsabilidad de ayudar a CANAL y/o los posibles proveedores sustitutos, con la finalización del contrato que se mencionan en el presente pliego y todos los puntos relacionados que se describen a continuación, sin interrupción alguna del suministro ni de los niveles de calidad.

Durante el proyecto de finalización el Proveedor 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 Proveedor garantizará que sus empleados relacionados con la entrega dedicarán tiempo suficiente a transferir su conocimiento a CANAL o a los proveedores sustitutos.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Toda documentación se mantendrá actualizada. No se cobrará ninguna tarifa adicional a CANAL por actualizar esta documentación.

#### 4.4.3 Elementos que se transferirán

El Plan de Devolución deberá contener listas exhaustivas, correctas, actuales y ordenadas (tanto impresas como en electrónico) que incluyan toda la información disponible para el Proveedor, software y licencias, bases de datos y datos, documentación, que se transferirán a petición de CANAL durante la finalización y antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. El Proveedor será responsable de la recopilación y actualización de estas listas, así como de la precisión de estas listas. El Proveedor deberá cumplir los principios siguientes:

- 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 Proveedor 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 Proveedor 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 Proveedor para la prestación de los servicios. El Proveedor garantiza que toda la documentación relevante sea exacta y esté actualizada en el momento de su transferencia a CANAL o al Proveedor sustituto. La documentación se pondrá a disposición de CANAL en formato electrónico e impreso.
- Transferencia de conocimientos. El Proveedor dedicará tiempo y recursos razonables durante la transición de finalización a garantizar la adecuada transferencia de conocimiento. El Proveedor no cobrará esta transferencia a CANAL ni al proveedor sustituto.

#### 4.4.4 Planificación y plan de proyecto

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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

proveedor, de CANAL y del proveedor sustituto.

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 Proveedor, se verificarán las hipótesis y los requisitos previos, y se actualizarán si se acuerda y es necesario. En virtud de tal revisión el Proveedor generará el plan de proyecto de ejecución de la finalización.

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

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 proveedor, CANAL, y (si corresponde) del proveedor sustituto. Por cada proceso de trabajo se acordará una lista clara de hitos para cada etapa.

Después de la Fecha de Fin de la Devolución, el Proveedor facilitará soporte y transferencia de conocimiento a CANAL o a su proveedor durante un periodo de tiempo acordado (periodo de soporte). El periodo de soporte no podrá ser inferior a 3 meses.

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.

#### 4.4.5 Gobierno de la finalización

El Plan de Devolución deberá contener una descripción detallada de la configuración organizativa, las personas implicadas, y las líneas de comunicación. Como referencia para el modelo de gobierno se considera lo especificado en el Modelo de Gobierno.

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



<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>		
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.		
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>	
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0	

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Quincenal	Comité de Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la calidad de la devolución y sus resultados clave</li> <li>Supervisar los criterios de aceptación de finalización acordados</li> <li>Ofrecer compromiso, apoyo y recursos para la finalización de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito de la finalización</li> <li>Revisar y monitorizar el progreso según los hitos del proyecto de ejecución de la finalización</li> <li>Resolver problemas y riesgos clave escalados de las reuniones de Progreso de la Devolución</li> <li>Actuar como canal de relación con el negocio de CANAL para cuestiones que le afecten.</li> <li>Revisar incidencias y registros de riesgos</li> <li>Revisar y aprobar cambios en el Plan de Devolución</li> <li>Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la finalización</li> <li>Examinar las incidencias y los riesgos</li> <li>Revisar los cambios en el Plan de Devolución.</li> <li>Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director / Jefe de Proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del Servicio/ Proyecto</li> </ul>

El Proveedor proporcionará a CANAL los informes semanales de progreso de la devolución que describen:

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

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 Proveedor 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.

#### 4.4.6 Gestión de la seguridad y la conformidad

En el Plan de Devolución, el Proveedor especificará cómo se garantiza la seguridad de los datos, sistemas e información durante la finalización. En un plazo de cuatro semanas después de la Fecha de Fin de la Devolución el Proveedor borrará cualquier copia restante de software de aplicación y juegos de datos, sin conservar ninguna copia de seguridad, a menos que CANAL indique lo contrario.

#### 4.4.7 Garantías durante la transferencia del contrato.

Durante los periodos de preparación y devolución el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio descritos en el presente pliego, estando vigente la aplicación de posibles penalizaciones.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 5 REQUISITOS DE SEGURIDAD.

- **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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

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.

○ **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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

(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

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

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.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- 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



<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

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

- **En relación con las auditorías.**

- 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.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- UIC.
- CNPIC.
- Auditorías extraordinarias.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- **Gestión de identidades y accesos.**

- El adjudicatario deberá establecer y desplegar mecanismos de control que garanticen el acceso restringido y adecuado (tanto lógico como físico) a la información propiedad de Canal de Isabel II. Cualquier acceso no explícitamente autorizado será prohibido.
- El adjudicatario deberá entregar a Canal de Isabel II un informe ejecutivo que describa las medidas de seguridad física implementadas para garantizar el control de acceso a las instalaciones (incluyendo CPDs u otras dependencias) desde las cuales se preste el servicio objeto del contrato.
- El adjudicatario deberá garantizar que el servicio cuenta con mecanismos de control en la autenticación.
- Los usuarios del adjudicatario que vayan a hacer uso de redes o sistemas de información propiedad de Canal de Isabel II, y/o vayan a acceder a información propiedad de Canal de Isabel II, deben estar dados de alta en los sistemas de Gestión de Identidad de Canal de Isabel II. Para ello, deberán proporcionar al responsable del proyecto de Canal de Isabel II los siguientes datos:
  - Nombre y dos apellidos.
  - Cuatro últimos dígitos del DNI/NIE.
  - Correo electrónico profesional.
- Los usuarios del adjudicatario dados de alta en los sistemas de Gestión de Identidad de Canal de Isabel II seguirán en todo momento todas las indicaciones de seguridad que se les transmitan desde Canal de Isabel II junto con sus credenciales de acceso.
- El adjudicatario deberá identificar los diferentes colectivos que harán uso de los activos de la información objeto del alcance del contrato que en principio son:
  - Personal del adjudicatario.
  - Personal subcontratado (o de la cadena de suministro de las IaaS, PaaS o SaaS).
  - Personal de Canal de Isabel II.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- Clientes finales.
  - Dentro de estos colectivos se identificarán los usuarios privilegiados (administradores, auditores, seguridad, etc.) y los no privilegiados.
- El adjudicatario notificará con la mayor diligencia, y siempre por conducto del Responsable del Proyecto designado por la empresa, la desvinculación del personal propio previamente asignado a la prestación de los servicios, tan pronto dicho personal deje de formar parte del equipo de trabajo.
  - Se prohíbe el uso de cuentas genéricas o compartidas. El adjudicatario deberá implementar controles técnicos y procedimientos de monitorización que permitan la detección, registro y notificación de la creación y utilización de credenciales no asociadas de manera individualizada a un único usuario, para garantizar los principios básicos de acceso, la confidencialidad, la integridad y la trazabilidad establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad y en otras normativas internacionales de seguridad de referencia (ISO/IEC 27001, etc.).
- **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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>		
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.		
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>	
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0	

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.

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

- 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

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

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.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 6 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL CONTRATO

El contrato se regirá desde su firma y para el plazo estipulado en el mismo a través de unas figuras, tanto de Canal como del Adjudicatario, con sus respectivas responsabilidades que se detallan a continuación.

Estas figuras se deben concretar en personas o equipos de personas tanto para Canal de Isabel II, SA, MP como en personas o equipos equivalentes del Adjudicatario del contrato:

### ***Responsable del Contrato:***

El responsable del Contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P. a efectos de lo establecido en el artículo 62 de la LCSP, es el referido en el apartado 9.7 del Anexo I del PCAP.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el art 62 el responsable del contrato tendrá las siguientes funciones:

Cumplimiento del contrato en alcance: supervisará que, durante la ejecución del contrato, todos los servicios y suministros que se realicen estén dentro del alcance de este. Gestiona la provisión de suministros y servicios de acuerdo con el contrato, tanto al inicio de este, como para las necesidades contempladas en el contrato que vayan surgiendo durante su ciclo de vida.

Cumplimiento del contrato en coste: supervisará que el coste de los suministros y servicios sea el contratado y que nunca se excederá del precio del contrato.

Cumplimiento del contrato en tiempo: supervisará que se cumplan los plazos acordados y que el contrato no exceda el plazo de ejecución previsto.

### ***Responsable del Contrato del adjudicatario:***

El contratista designará igualmente un responsable del Contrato con las siguientes funciones:

Cumplimiento del contrato en alcance: supervisará que, durante la ejecución del contrato, todos los servicios y suministros que se realicen estén dentro del alcance de este. Gestiona la provisión de suministros y servicios de acuerdo con el contrato, tanto al inicio del mismo, como para las necesidades contempladas en el contrato que vayan surgiendo durante su ciclo de vida.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Cumplimiento del contrato en coste: supervisará que el coste de los suministros y servicios sea el contratado y que nunca se excederá del precio del contrato.

Cumplimiento del contrato en tiempo: supervisará que se cumplan los plazos acordados y que el contrato no exceda el plazo de ejecución previsto.

***Unidad encargada de la ejecución del contrato:***

Será la unidad de Canal de Isabel II, S.A., M.P. encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato a la que van dirigidos los suministros y/o servicios objeto del mismo y estará en relación directa con el Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

***Comunicación de incidencias en materia de Protección de Datos de Canal de Isabel, S.A., M.P.:***

Para cualquier cuestión o incidencia en materia de Protección de Datos será de aplicación lo establecido en la Cláusula 28 y en el apartado 10 “Protección de Datos de carácter personal” del Anexo I al PCAP.

En el caso de que se produzca un incidente que comprometa o pudiera comprometer los datos de Canal deberá comunicarlo a las direcciones de correo electrónico siguientes: [protecciondatos@canal.madrid](mailto:protecciondatos@canal.madrid) y [ds.ciberseguridad@canal.madrid](mailto:ds.ciberseguridad@canal.madrid) informando al Responsable del Contrato de Canal, independientemente de las acciones que deba ejecutar para subsanar el incidente.

***Comunicación de incidencias en materia de Ciberseguridad***

Para cualquier cuestión o incidencia en materia de Ciberseguridad el adjudicatario deberá comunicarlo a la dirección de correo electrónico de contacto de Canal de Isabel II, S.A., M.P. [ds.ciberseguridad@canal.madrid](mailto:ds.ciberseguridad@canal.madrid) informando al Responsable del Contrato de Canal, independientemente de las acciones que deba ejecutar para subsanar el incidente.

El adjudicatario del contrato deberá proporcionar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. al inicio del contrato, la identificación y/o cargo y forma de contacto (correos electrónicos y teléfonos) del personal responsable en materia de protección de datos y en materia de ciberseguridad.



Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 7 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las especificaciones técnicas se atenderán al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 8 CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario comunicará por escrito a CANAL la entrega de los trabajos objeto de la fase de Transición y Estabilización 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 3 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: Rosa Ana de las Heras  
López  
Por delegación de Jesús Plaza Rubio

Jefe de ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez  
García  
En la fecha y hora 15.04.2026 11:01:21 CEST

Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ  
GARCÍA  
En la fecha y hora 15.04.2026 14:14:49 CEST

Director de INNOVACIÓN E INGENIERÍA

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

		Código	Tipo	Indicador	Descripción	Cálculo	Peso	Vc	Va	Vi
Software entregado	Gestión de incidencias	INC01	Mensual/ Trimestral	Tiempo de respuesta- Incidente criticidad 1 y 2	Incidentes de criticidad 1 y 2 atendidas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias/consultas criticidad 1 y 2 atendidos conforme a los valores objetivo en el periodo medido, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades	15	100%	90%	80%
		INC02	Mensual/ Trimestral	Tiempo de respuesta - Incidente criticidad 3	Incidentes de criticidad 3 atendidas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias/consultas criticidad 3 atendidos conforme a los valores objetivo en el periodo medido, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades	5	90%	80%	70%
		INC03	Mensual/ Trimestral	Tiempo de resolución - Incidente criticidad 1 y 2	Incidentes de criticidad 1 y 2 resueltas en plazo según los valores definidos en la Tabla de Criticidad.	Total de incidencias criticidad 1 y 2 resueltas con éxito conforme a los valores objeto en el periodo medio, dividido entre el número total de incidencias de dicha criticidad	10	100%	90%	80%
		INC04	Mensual/ Trimestral	Tiempo de resolución - Incidente criticidad 3	Incidentes de criticidad 3 resueltas en plazo según los valores definidos en la Tabla de Criticidad.	Total de incidencias criticidad 3 resueltas con éxito conforme a los valores objeto en el periodo medio, dividido entre el número total de incidencias de dicha criticidad	5	90%	80%	70%
	Disponibilidad	DIS01	Mensual/ Trimestral	Disponibilidad	Mide la disponibilidad de las Aplicaciones, considerando que una aplicación está disponible cuando todas sus funcionalidades operan correctamente y conforme al nivel de servicio comprometido, sin contar los tiempos de parada planificada o no imputables al Proveedor.	Disponibilidad=100*((Pt-Ip)-Pi)/(Pt-Ip)  Donde: Pt = Total de horas posibles durante las que puede estar disponible una Aplicación Ip = Total de horas de interrupciones planificadas Pi = Total de horas de Interrupciones en las que la Aplicación no está disponible	15	100%	99,9%	99,7%

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

		Código	Tipo	Indicador	Descripción	Cálculo	Peso	Vc	Va	Vi
Formación	Cumplimiento formación	FOR1	Mensual/ Trimestral	Sesiones de Formación	Evalúa que la formación acordada se realice según la planificada.	Porcentaje de sesiones de formación realizadas en el plazo establecido	10	100%	95%	90%
Gestión de bolsa de horas	Peticiones	GBH1	Mensual/ Trimestral	Tiempo atención peticiones	Peticiones atendidas según los valores: -Tiempo de inicio de los trabajos, una vez sean aprobados por Canal <=15 días	Total de peticiones resueltas con éxito conforme a los valores objetivo en el periodo medio, dividido entre el número total de peticiones.	15	100%	95%	90%
		GBH2	Mensual/ Trimestral	Tiempo de resolución peticiones	Peticiones solicitadas resueltas en plazo. En la petición se indicará el plazo de realización de los mismos.	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el proyecto a la finalización del mismo.	15	100%	95%	90%
Implantación	Proyecto	IMP1	Mensual	Seguimiento del proyecto	Desviación respecto a la planificación	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el proyecto a la finalización del mismo.	10	5%	10%	15%

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>		
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.		
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>	
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0	

## Tabla de Criticidad de Incidencias

Código	Descripción	Valores Iniciales	
		Resp. (horas)	Resol. (horas)
<b>1</b> <i>Emergencia</i>	Parada de trabajo crítica, durante cualquier horario, afectando a procesos críticos para el negocio, sin que exista ningún camino alternativo temporal, o usuarios de procesos que tenga la herramienta de notificaciones como medio para comunicar alertas. Este código será asignado a un usuario identificado como personal de continuidad o usuarios de la herramienta para las notificaciones masivas de alertas.  Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Un miembro de algunos de los comités de continuidad o usuario del Área Prevención, Seguridad y Salud</li> <li>– Miembros de los equipos de gestión de la crisis</li> </ul>	2	4
<b>2</b> <i>Interrupción Grave de Servicio a Usuarios</i>	Las dificultades que experimenta un usuario o grupo de usuarios causa una parada en el trabajo que impacta en los procesos de negocio de Canal de Isabel II  Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Errores de aplicación que afectan a procesos secundarios</li> <li>– Errores de aplicación en procesos críticos para los que existe una solución temporal alternativa</li> </ul>	4	24
<b>3</b> <i>Interrupción de Servicio a Usuarios</i>	Las dificultades experimentadas por un usuario no causan una parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema están degradadas o limitadas.  Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Un usuario no puede acceder a la aplicación</li> <li>– Un usuario requiere el restablecimiento de su clave de acceso de un usuario</li> <li>– Un error de aplicación en un proceso no crítico que no impida el trabajo normal</li> </ul>	8	48

<b>Resp.</b> Tiempo de Respuesta	Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del que se debe comenzar el proceso de definición y análisis para su resolución.
<b>Resol.</b> Tiempo de Resolución	Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto. No se considerarán dentro de este periodo los tiempos necesarios para las pruebas de aceptación si las hubiere o para el proceso de puesta en producción.

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## Cálculo de Penalizaciones en Parámetros

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

$$R_{pc} = [0,25 * F_t] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

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 25% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE CANAL

La Subdirección de Sistemas Informáticos a través de la Oficina de Proyectos, pone a disposición de los adjudicatarios de contratos que tenga que elaborar un proyecto más el servicio el siguiente enlace con la metodología de gestión de proyectos de Canal de Isabel II, S.A., M.P:

[https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia\\_de\\_Gestion\\_de\\_Proyectos\\_Proyecto\\_y\\_Servicio.zip/cc27a994-c518-4aa1-a810-cccd1218a320?t=1701436979322](https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip/cc27a994-c518-4aa1-a810-cccd1218a320?t=1701436979322)

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 (documento único).

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

<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- 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 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.
    - Plan Gestión del Tiempo/Cronograma en el que se identifiquen las diferentes fases.
    - Plan de Gestión de Costes. Las fases 1 y 2 se tratarán en cuanto a coste como un proyecto cerrado con un coste también cerrado e independiente. La fase 3 en función de la imputación de horas realizada al proyecto. La fase 4 se planificará durante las fases 1 y 2 con cargo al presupuesto de estas fases, ejecutándose al final del proyecto con cargo al presupuesto de la fase 3.
    - 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.



<b>Empresa</b>	<b>Proyecto</b>	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
<b>Elaborado por</b>	<b>Documento</b>	<b>Versión</b>
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- 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 propone 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 rescisión del contrato tras reiterados incumplimientos de los niveles de servicio o por la finalización del mismo.

El Plan de Proyecto deberá ser presentado por el adjudicatario, en un plazo no superior a 15 días desde la fecha del Acta de inicio de los trabajos. El documento deberá ser aprobado por CANAL.