



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS) Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

**Nº CONTRATO: 15/2026**

<div>Empresa</div> <div>Canal de Isabel II, S.A., M.P.</div>	<div>Proyecto</div> <div>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</div> <div>CONTRATO 15/2026</div>	
<div>Elaborado por</div> <div>Área de Planificación y Control</div>	<div>Documento</div> <div>Pliego de Prescripciones Técnicas</div>	<div>Versión</div> <div>V00</div>

# Índice

<b>1. Objeto del Contrato .....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Objeto del contrato .....	3
<b>2. Alcance y Requisitos .....</b>	<b>4</b>
2.1. Adaptación a la legislación vigente .....	4
2.2. Requisitos de diseño, configuración y personalización .....	5
2.3. Requisitos Funcionalidades del Canal de Denuncias. ....	6
2.3.1. Requisitos de comunicación: Multicanalidad y denuncias orales. ....	6
2.3.2. Comunicación bidireccional. ....	7
2.3.3. Acuse de recibo. ....	7
2.4. Requisitos de Gestión interna, registro y seguimiento. ....	8
2.4.1. Libro-Registro y trazabilidad. ....	8
2.4.2. Comunicaciones internas .....	8
2.4.3. Informes y categorización. ....	8
2.4.4. Sistema de alertas. ....	9
2.4.5. Integración del sistema con otros canales o buzones .....	10
2.5. Requisitos de soporte, mantenimiento, formación e integración .....	10
2.5.1. Soporte y disponibilidad .....	10
2.5.2. Mantenimiento .....	11
2.5.3. Formación .....	11
2.6. Integración de bases de datos .....	12
2.7. Requisitos de Seguridad, privacidad y protección de datos, y otras .....	12
2.7.1. Requisitos de Seguridad .....	12
2.7.2. Requisitos de Privacidad. ....	24
2.7.3. Otras normas y/o certificaciones requeridas .....	25
<b>3. Roles y Responsabilidades en el Contrato .....</b>	<b>26</b>
<b>4. Formato de las especificaciones técnicas .....</b>	<b>28</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 1. Objeto del Contrato

### 1.1. Antecedentes

La Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, estableció la obligación de las empresas entre las que se encuentra Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) de establecer un Sistema Interno de Información en los términos y condiciones indicados en la misma.

En cumplimiento de la citada ley, Canal procedió a la implantación de un Sistema de Información basado en una aplicación colaborativa de desarrollo propio (construida en el Área de Aplicaciones Informáticas) denominada SII (Sistema Interno de Información). En la actualidad, esta aplicación no cumple algunos requerimientos legales y principalmente nuevas exigencias técnicas inviables internamente relativas a los requisitos legales de los canales de entrada y salida de las comunicaciones con los implicados.

Para una plena aplicación de la legislación relativa a los Canales Éticos exigidos a las empresas públicas en particular, y ante los posibles cambios de la misma, se hace necesario proveerse de un software que cubra los requisitos actuales de la Ley y que evolucione en el cumplimiento, en la medida que cambie la normativa. Canal se plantea la contratación de un software de mercado especializado en modalidad software como servicio para cubrir todos los requisitos legales presentes y futuros relacionados con la Línea Ética el Canal Ético de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

### 1.2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el suministro de un software como servicio (SaaS) para la gestión de la Línea Ética de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Al ser un software de nueva implantación incluirá inicialmente la adaptación y formación necesarios para su puesta en producción. Así mismo incluirá soporte especializado durante el ciclo de vida del contrato.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 2. Alcance y Requisitos

El presente pliego establece los requerimientos básicos que deberán cumplir los Sistemas Internos de Información de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en torno a 3500 empleados), y su participada, Canal Extensia, S.A.U. (2 empleados). Cada entidad deberá disponer de un Sistema Interno de Información diferenciado. En consecuencia, el soporte de la herramienta del canal de denuncias deberá garantizar el cumplimiento individual y completo de los requisitos que se detallan a continuación para cada uno de estos sistemas.

### 2.1. Adaptación a la legislación vigente.

A los efectos del presente pliego se tendrán en cuenta los principios y requerimientos que resulten de aplicación de las siguientes normas:

- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Recomendación 1/2026 de la Autoridad Independiente de Protección al Informante para el diseño e implementación de un Sistema Interno de Información, así como cualquier otra que se emita con posterioridad.
- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- ISO 37002/2021: Sistemas de gestión de denuncia de irregularidades.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Código Ético y de Conducta de Canal de Isabel II.
- Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El presente listado no tiene carácter exhaustivo ni limitativo. En la prestación del servicio objeto de este contrato, deberá cumplirse igualmente con todos aquellos reglamentos, normas o instrucciones oficiales que, aun no estando expresamente mencionados en el presente pliego, resulten de aplicación al objeto del mismo, así como aquellas normas que se dicten con posterioridad o la modificación de las normas existentes y que afecten al objeto del

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

contrato.

## 2.2.Requisitos de diseño, configuración y personalización

- **Personalizable.** La plataforma web debe ser adaptable a la imagen corporativa de Canal de Isabel II y Canal Extensia (textos, logotipos, imágenes), y debe ser accesible desde la web corporativa. Además, debe permitir configurar preguntas, campos y textos del formulario, adaptándolos a las necesidades de la entidad.
- **URL personalizada.** Se configurará una URL específica para Canal de Isabel II y otra diferenciada para Canal Extensia, de modo que cada entidad disponga de una dirección única y adaptada a su plataforma correspondiente.
- **Navegadores.** Todo el sistema debe ser compatible, al menos, con los navegadores y sistemas siguientes: Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Android e iOS, no requiriendo la instalación de plugin o configuraciones personalizadas para el acceso al portal de servicios.
- **Diseño Adaptativo.** Que la tecnología con que esté desarrollado sea RWD (Responsive Web Design), lo que permite la adaptación de la interface del sistema al tamaño y disposición de cualquier dispositivo, ya sea ordenador de sobremesa, o dispositivos móviles (portátil, tablet o smartphone).
- **Configuración del FrontPage.** Configurar en el frontpage de la herramienta pestañas que permitan la incorporación de texto y la vinculación mediante hipervínculos a documentos relevantes u otra documentación adicional, integrando asimismo un mecanismo de aceptación mediante check box para su validación por parte del informante. Estas pestañas deberán habilitar la referencia a la normativa aplicable, permitiendo la carga y actualización de normas, procedimientos, directrices y cualquier otro contenido de interés para Canal de Isabel II y Canal Extensia.
- **Soporte para la presentación de archivos adjuntos.** La herramienta deberá permitir adjuntar documentos, audios, imágenes, vídeos, o cualquier otro medio de prueba al momento de realizar la comunicación, como mínimo en los formatos más habituales (.docx, .pdf, .png, etc.)
- **Idioma.** El sistema debe estar disponible, al menos, en castellano, inglés, y en el resto de las lenguas cooficiales en España, y debe permitir la creación de formularios, comunicaciones y documentación en dichas lenguas.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 2.3.Requisitos Funcionalidades del Canal de Denuncias.

### 2.3.1. Requisitos de comunicación: Multicanalidad y denuncias orales.

- **Multicanal.** La plataforma web deberá ser la principal vía de comunicación, pero el servicio deberá poder admitir consultas o denuncias por otras vías, y que las mismas puedan registrarse en la plataforma, y en concreto las siguientes:
  - 1.-Por escrito. - Además del formulario electrónico, el correo postal y correo electrónico.
  - 2.- Verbales. A través de los siguientes medios:
    - Grabación, con la opción de mantener el anonimato o confidencialidad, mediante soluciones de distorsión de voz y eliminación de metadatos de la grabación.
    - Si lo solicita el informante, mediante una reunión presencial con el Responsable del Sistema Interno de Información.
- **Registro seguro de comunicaciones verbales.** Documentación de las comunicaciones realizadas verbalmente mediante la grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
- **Denuncias anónimas y confidenciales.** Posibilidad de anonimizar o seudoanonimizar los datos personales contenidos en las comunicaciones registradas, garantizando que el canal permita la presentación de denuncias sin revelar la identidad del informante y que, en caso de que esta se revele, se asegure en todo momento su confidencialidad.
- **Aviso al informante sobre la confidencialidad en denuncias anónimas.** Con carácter previo al acceso por los informantes al canal, este deberá informar de la posibilidad de realizar la comunicación de manera anónima y garantizar su tramitación de igual manera, así como en el caso de realizar la comunicación identificándose, la preservación de su identidad y garantía de confidencialidad de los datos de carácter personal, así como el resto de las advertencias necesarias, en los términos establecidos en la Ley de Protección del Informante.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

### 2.3.2. Comunicación bidireccional.

- **Comunicación bidireccional.** Es imprescindible contar con un sistema de comunicación bidireccional en la propia plataforma, entre la persona informante y los gestores. Este sistema, debe permitir que ambas partes puedan adjuntar documentación o información para su acceso por la otra parte y, que quede asociada a la comunicación realizada. Se debe guardar un registro de todas aquellas comunicaciones adicionales enviadas/recibidas, que formará parte del registro inicial derivado de la presentación de la comunicación.
  - Asimismo, en caso de que la persona informante haya comunicado una dirección de correo electrónico para recibir notificaciones de aviso de la plataforma, cada vez que los gestores de la comunicación remitan información a la persona informante, la plataforma debe remitir un correo electrónico a ésta, indicándole que existe una notificación en la plataforma del canal, a fin de que pueda acceder a su contenido.
- **Comunicación bidireccional en denuncias anónimas.** La aplicación deberá garantizar que, incluso en los casos en los que el informante opte por mantener el anonimato, que este pueda acceder al sistema posteriormente y comunicarse con los gestores de la comunicación.
  - Para ello, la herramienta debe proporcionar un modo fiable de reingreso que permita consultar actualizaciones, aportar información adicional y sostener un diálogo continuo, asegurando en todo momento que no se revelan ni pueden deducirse datos que permitan identificar al denunciante.

### 2.3.3. Acuse de recibo.

- **Acuse de recibo.** El sistema debe permitir la emisión automática del acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 2.4.Requisitos de Gestión interna, registro y seguimiento.

### 2.4.1. Libro-Registro y trazabilidad.

- **Registro y trazabilidad.** Todas las comunicaciones recibidas a través del canal, así como las investigaciones internas, deben ser registradas en un Libro-Registro seguro, garantizando los requisitos de confidencialidad previstos en la Ley de Protección del Informante. Para cada comunicación deben constar, como mínimo, los siguientes datos:
  - Fecha de recepción de la información
  - Objeto de la comunicación
  - Estado de las actuaciones (en curso, archivado, resolución)
  - Actuaciones realizadas
  - Fecha de cierre o finalización del procedimiento.
- **Integración de información recibida por otras vías.** La plataforma deberá ser la principal vía de comunicación para la presentación de comunicaciones. No obstante, en caso de presentación de comunicaciones por otras vías como el correo postal, o reunión presencial o por vía telefónica la plataforma ofrecida debe permitir integrar dichas comunicaciones en el Libro-Registro.

### 2.4.2. Comunicaciones internas

La plataforma debe permitir a los gestores, realizar notas o comunicaciones internas entre los mismos, y adjuntar documentación de cada caso o expediente registrado tras la interposición de una comunicación.

### 2.4.3. Informes y categorización.

- **Elaboración de informes de seguimiento del servicio en tiempo real.** La plataforma deberá ofrecer un panel de control (dashboard) con estadísticas (clasificación por tipo de comunicación, estado de la tramitación, etc.). Estos datos deben ser exportables para ser tratados en Excel.



<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

- **Consulta de históricos.** Posibilidad de consultar expedientes finalizados y toda la documentación relativa a los mismos, para la realización de auditorías o tareas habituales de seguimiento.
- **Categorización.** Posibilidad de realizar etiquetados de los casos para categorizarlos según la tipología de denuncia.

#### **Gestión de roles y accesos.**

- **Registro de accesos.** Debe quedar reflejado en la aplicación todos los accesos que cada usuario de la aplicación ha realizado, así como el registro de todos los anexos abiertos.
- **Configuración y asignación de roles a los usuarios.** El sistema debe estar habilitado para diferenciar entre distintos roles (usuario, tramitador o gestor, etc.) y permisos.
- **Gestión de permisos.** La aplicación debe ofrecer la posibilidad de otorgar/suprimir distintos permisos o roles. El servicio debe permitir la gestión de cuantos usuarios sean necesarios.
- **Acceso controlado y participación de usuarios externos.** El sistema debe permitir la incorporación de usuarios externos (como asesores legales, auditores) sin necesidad de extraer la información fuera de la plataforma, manteniendo todos los datos en un entorno seguro.

#### **2.4.4. Sistema de alertas.**

**Establecimiento de sistema de alertas.** La aplicación debe integrar un sistema de control temporal y alertas internas automáticas a los responsables de la gestión del canal, por el cual reciban avisos de plazos legales próximos a cumplirse. La notificación se realizará a través de correo electrónico a los gestores del canal. Asimismo, la plataforma debe ofrecer la posibilidad de establecer manualmente alertas o recordatorios automáticos para los propios gestores del canal.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

#### 2.4.5. Integración del sistema con otros canales o buzones

- **Derivación automatizada.** El sistema debe poder enviar automáticamente ciertos asuntos a unidades específicas dentro de la organización.
- **Integración de otros canales internos.** La plataforma debe permitir la integración de otros canales internos de información ya existentes en la entidad.

### 2.5.Requisitos de soporte, mantenimiento, formación e integración

#### 2.5.1. Soporte y disponibilidad

El soporte técnico será de dos tipologías:

- **Soporte al software ofertado** en cuanto a resolución de posibles incidencias y consultas técnicas. Este soporte estará ligado a la propia contratación del software.
- **Soporte especializado en cuanto a la funcionalidad y mantenimiento adaptativo del software.** Este soporte se ejecutará durante el ciclo de vida del contrato y dispondrá de una partida presupuestaria propia. Soporte en cuanto a la funcionalidad y mantenimiento adaptativo del software.
- **Niveles de Servicio:**

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

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

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal de Isabel II, S.A., M.P. y en su caso, por Canal Extensia, S.A.U. Los cambios de categorización de las mismas se coordinarán entre la entidad responsable, Canal de Isabel II, S.A., M.P. o Canal Extensia, S.A.U., y el responsable del soporte técnico de la empresa adjudicataria.

Criticidad de incidencias y consultas:

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

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

- **Disponibilidad.** Se requiere una alta disponibilidad de la plataforma de manera que pueda accederse a ella 24 horas al día, los 365 días al año.

## 2.5.2. Mantenimiento

- La empresa adjudicataria deberá implementar todas las actualizaciones o mejoras de ingeniería sobre el servicio, propias de la evolución tecnología que el propio fabricante vaya liberando a lo largo del periodo de ejecución del contrato, así como las derivadas, en su caso, de modificaciones legislativas.
- **Actualización normativa.** La plataforma deberá mantenerse actualizada ante cualquier cambio en la legislación o normativa aplicable al sistema interno de información. La empresa adjudicataria deberá implementar todas las actualizaciones o mejoras de ingeniería sobre el servicio, propias de la evolución tecnología que el propio fabricante o desarrollador vaya liberando a lo largo del periodo de ejecución del contrato, así como las derivadas, en su caso, de modificaciones legislativas.

## 2.5.3. Formación

- **Formación.** La empresa adjudicataria ofrecerá una formación básica para el personal usuario encargado de

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

gestionar las denuncias de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y de Canal Extensia. La empresa adjudicataria deberá aportar la documentación y los manuales necesarios y quedar a disposición de Canal y de Canal Extensia para atender las dudas que puedan surgir durante la presentación del servicio.

El adjudicatario debe disponer de programas de formación continuada para garantizar la actualización de los conocimientos de los usuarios del sistema durante toda la vigencia del contrato. Deberá aportar los manuales de usuario de administradores y de usuario final y mantenerlos actualizados durante toda la vigencia del contrato.

## 2.6. Integración de bases de datos.

- **Migración de datos al nuevo sistema.** El adjudicatario debe migrar e integrar la información de los expedientes ya tramitados o en curso a través de la herramienta ya implantada en canal, en el nuevo sistema, permitiendo la gestión de aquellos expedientes.
- **Migración de los datos a la finalización del contrato.** Respecto a la posibilidad de conservación y exportación de los datos a la finalización del contrato, este proceso deberá realizarse garantizando que el formato resultante de esta exportación pueda ser accesible y garantice el tratamiento posterior de los registros contenidos, bien mediante la propia solución objeto de la contratación, o bien con otro tipo de soluciones.

## 2.7. Requisitos de Seguridad, privacidad y protección de datos, y otras.

### 2.7.1. 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

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

(en adelante ENS), la Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión (en adelante, Directiva NIS2), y el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial.

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

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

○ **Políticas de Seguridad.**

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

○ **Responsabilidad.**

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

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

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

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

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

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

El adjudicatario deberá realizar un tratamiento de la Información teniendo en cuenta la clasificación de la Información que haya realizado el Responsable de la Información y del Servicio de Canal de Isabel II. El adjudicatario debe disponer de un inventario de dicha información (activos, clasificación, valoración y riesgos), siendo su responsabilidad mantenerla al día con rigurosidad, exactitud, completitud y calidad. Así mismo, esa información debe ponerse de forma accesible, práctica y segura a Canal de Isabel II, en particular, al Área de Ciberseguridad de Canal de Isabel II.

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

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

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

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

- **Garantías de supervisión.**

- Supervisión.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

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

- **Trazabilidad.**

El adjudicatario deberá habilitar suficientes mecanismos para garantizar el registro, auditoría y trazabilidad de los eventos, operaciones, acciones y actividades llevados a cabo y/o materializados en las aplicaciones, microservicios, sistemas e infraestructura involucrados en el Servicio. Los registros deberán estar accesibles y disponibles para el Canal de Isabel II en caso de ser requeridos, así como debidamente protegidos.

- **Auditorías.**

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

- **Documentación.**

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

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

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

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

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

- Concienciación.

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

- **Cumplimiento normativo.**

- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA, para los sistemas de información que soporten los servicios ofertados por el licitador para la prestación del Servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, certificación que deberá ser válida en los términos indicados en el ENS y estar vigente a la firma del contrato
- Cumplimiento de la norma internacional ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) o equivalente.
- 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.



<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

- Tal como se recoge en el PCAP, el adjudicatario debe contemplar el compromiso de devolución y/o destrucción (a elección de Canal de Isabel II) de toda la información propiedad de Canal de Isabel II recabada durante la ejecución de los Servicios.
- Si por la naturaleza del proyecto, Canal de Isabel II requiere del borrado y destrucción de cualquier soporte de información englobado dentro del alcance de los Servicios prestados; el adjudicatario deberá aplicar un procedimiento seguro de borrado y destrucción conforme a lo indicado en el Esquema Nacional de Seguridad en lo referente al borrado y destrucción de soportes de información.
- Asimismo, para cada borrado y destrucción realizada, el adjudicatario deberá entregar a Canal de Isabel II un certificado emitido por un prestador de servicios que acredite la eliminación completa, irreversible y confidencial de datos o documentos, ya sean físicos o digitales, que recogerá, al menos, los siguientes campos:
  - Fecha de recogida del material.
  - Personal proveedor encargado de la recogida y transporte.
  - Procedimiento detallado empleado en el borrado y destrucción realizada.
  - Fecha de la destrucción de la información.

- **Roles de seguridad.**

- **Responsable de Seguridad.**

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

- **Responsable del Proyecto.**

El adjudicatario debe disponer de un Responsable del Proyecto.

- **Equipo de seguridad.**

El adjudicatario debe disponer de un completo equipo de seguridad que garantice el diseño, la construcción, configuración, monitorización, operación y administración de los controles de

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

seguridad y privacidad para el correcto mantenimiento del nivel de riesgo aprobado por Canal de Isabel II.

- El adjudicatario debe entender y asumir que la responsabilidad fina de la Seguridad de los datos, recae en el Canal de Isabel II y, por designación de funciones dentro de ésta, en el Responsable de la Seguridad de Canal de Isabel II, motivo por el que deberá disponer de los procesos, normas, procedimientos, recursos, actividades, informaciones, registros, facilidades, herramientas y disposición de colaboración que faciliten al Responsable de la Seguridad de Canal de Isabel II, las tareas de supervisión, auditoría, gestión y notificación de incidentes de seguridad que se pudieran producir en relación con el Servicio.

- **En relación con las auditorías.**

- 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:

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

- Auditoría bianual (autoimpuesta).
- Auditorías de terceros, entre otras, y no excluyentes:
  - IGAE.
  - Tribunal de cuentas.
  - Económico – Financiera.
  - UIC.
  - CNPIC.
  - Auditorías extraordinarias.

#### • **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.
- 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:

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

- Personal del adjudicatario.
  - Personal subcontratado (o de la cadena de suministro de las IaaS, PaaS o SaaS).
  - Personal de Canal de Isabel II.
  - 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.).
  - Debe poderse habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) resistente a ataques de phishing para garantizar la identidad de los usuarios de los servicios, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos cualificados reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.
  - La aplicación del 2FA se debe forzar a nivel de administración del aplicativo para que no pueda ser deshabilitado por el propio usuario. En caso de que el 2FA sí pueda ser deshabilitado por el propio usuario, es obligatorio que existan y se implementen, al menos, los siguientes controles compensatorios adicionales:
    - Notificación automática de eventos (usuario que deshabilita el 2FA).
    - Notificación de inicio de sesión y de inicios de sesión desde direcciones IP extranjeras y por distintos medios (SMS, correo electrónico, etc.).
    - Generación de informes periódicos con el listado del estado de configuración de los usuarios (por ejemplo, usuarios que tienen habilitado o deshabilitado el 2FA).
    - Restricción de acceso al Servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II exclusivamente desde los rangos IP públicos de navegación de Canal de Isabel II.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

- **Seguridad de los datos.**

- Gobierno del dato: Los datos de negocio deben ser protegidos conforme a:
  - El acceso a la plataforma, y los sistemas y servicios que la soportan, debe ser conforme a los roles y autorizaciones de dichos roles previamente definidos y autorizados por el Responsable de la Información y del Servicio de Canal de Isabel II.
  - El adjudicatario garantizará la integridad de la información propiedad de Canal de Isabel II transmitida, procesada o almacenada en sus sistemas, prestando especial atención a funcionalidades de acceso en modo offline.
- Cifrado de los datos:
  - El adjudicatario deberá proporcionar los oportunos mecanismos de cifrado de información en tránsito (comunicaciones), en uso y almacenada que, según el caso, sean de aplicación, considerando cualquier información sensible que pueda ser intercambiada dentro del contexto de la plataforma y los sistemas y servicios que la soportan.
  - Para la parte del cifrado de información en tránsito se hará por tanto uso exclusivo de TLS 1.2 y/o superior, utilizando sólo suites de cifrado robustas (es decir, ni débiles ni vulnerables).
  - Para la parte de información en uso y almacenada, se utilizarán igualmente algoritmos de cifrado robustos (se entiende como cifrado robusto aquél que se ha comprobado que es altamente resistente a ataques de criptoanálisis), prestando especial atención a la información a la seguridad en el almacenamiento de todos los datos de autenticación. En cualquier caso, se pondrá a disposición de Canal de Isabel II información detallada sobre los servicios criptográficos disponibles.
  - Para los certificados digitales, éstos serán obligatoriamente de tipo cualificado, las suites de cifrado tendrán un algoritmo de intercambio de claves que será, al menos, ECDHE, el algoritmo de autenticación será, al menos, RSA con una longitud de clave mínima de 2048 bits (3072 bits en el caso de que sea de aplicación el estándar PCI-DSS vigente), pero preferiblemente ECDSA, un algoritmo de cifrado simétrico que será, al menos AES con longitud de clave mínima de 128 bits, no utilizando cifrado de bloques (CBC) sino el modo Galois / Counter (GCM) y una función

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

resumen para la comprobación de autenticación del código del mensaje que será, al menos, SHA-256.

- **Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial.**

- Si el producto o servicio contratado implica la utilización de sistemas o modelos de Inteligencia Artificial, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, y normativa de desarrollo, tanto la vigente en el momento del contrato como la que pudiera ser de aplicación durante la duración del mismo y, en todo caso, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
  - Asignará e indicará a Canal de Isabel II quien tiene las funciones y responsabilidades técnicas y operativas y proporcionará la dirección y apoyo claros sobre el uso de los sistemas de IA y la aplicación de la ley de protección de datos.
  - En el caso de que se traten datos de categoría especial, en aplicación del art. 10.5 letra f) del RIA, "los registros de las actividades de tratamiento de conformidad con los Reglamentos (UE) 2016/679 y (UE) 2018/1725 y la Directiva (UE) 2016/680, deben incluir las razones por las que el tratamiento de categorías especiales de datos personales es estrictamente necesario para detectar y corregir sesgos, y por las que ese objetivo no puede alcanzarse mediante el tratamiento de otros datos". Se solicitará al proveedor explicación de tales razones.
  - Documentará las finalidades para el uso de datos personales en cada etapa del ciclo de vida de la IA, y en caso de que se utilizaran para otras finalidades distintas a las originalmente definidas, aportará evaluación analizando si son compatibles con la finalidad originalmente perseguida. Cada una de dichas etapas, en su consideración individualizada, deberá cumplir con los requisitos del RGPD en materia de privacidad. A modo de ejemplo, para facilitar esta información, el adjudicatario puede utilizar la tabla del ciclo de vida del dato de la ISO 29134:2017.

<div>Empresa</div> <div>Canal de Isabel II, S.A., M.P.</div>	<div>Proyecto</div> <div>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</div> <div>CONTRATO 15/2026</div>	
<div>Elaborado por</div> <div>Área de Planificación y Control</div>	<div>Documento</div> <div>Pliego de Prescripciones Técnicas</div>	<div>Versión</div> <div>V00</div>

	<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 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.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

- 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.

### 2.7.2. Requisitos de Privacidad.

- **Eliminación de metadatos.** Es esencial contar con mecanismos automáticos que eliminen los metadatos de los archivos adjuntos para evitar la exposición de información sensible que comprometa el anonimato del informante.
- **Protección de datos:**
  - **Información al informante.** El sistema permitirá que el informante, cuando opte por identificarse, sea formalmente informado conforme al artículo 13 del Reglamento Comunitario 679/2016, de 27 de abril, del tratamiento que se llevará a cabo de sus datos personales. En este caso, la aplicación estará configurado para garantizar el registro de lectura de esta información y disponer de la evidencia cuando fuese necesario.
  - **Anonimización dentro de los expedientes.** Posibilidad de restringir la información visible dentro de cada expediente, para preservar la confidencialidad de los datos sensibles y/o anonimizar los datos.
  - **Amonimización y supresión de datos:** En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a la supresión, o anonimizarían de los datos personales, de conformidad con el artículo 32 de la ley 2/2023.
  - **Alojamiento de datos.** La empresa deberá garantizar que los registros y datos almacenados por parte de este suministro deberán estar alojados en España o en territorio comunitario. En ningún caso se debería contemplar que estos datos puedan ser alojados o almacenados en otros países fuera del alcance del Reglamento Europeo (GDPR).



<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

### 2.7.3. Otras normas y/o certificaciones requeridas.

ISAE 3000 Tipo II, y certificación de accesibilidad WCAG 2.1 AA (para personas con discapacidad visual o auditiva), y todas aquellas que sean de aplicación.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

### 3. Roles y Responsabilidades en el Contrato

El contrato se registrará 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.

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.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

**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.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE COMO SERVICIO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 15/2026</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 4. Formato de las especificaciones técnicas

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

Firmado electronicamente por: 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 13.04.2026 12:09:00 CEST  
SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ  
GARCÍA  
En la fecha y hora 13.04.2026 14:16:33 CEST  
DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA