

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SUMINISTRO DEL SOFTWARE OMNISSA HORIZON PARA LA VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS DE CANAL DE ISABEL II S.A., M.P.

EXPEDIENTE N.º: 132/2026

Área: **PLANIFICACIÓN Y CONTROL**

Índice

1. Situación Actual y Objeto del Contrato	3
1.1. Situación actual.....	3
1.2. Objeto del contrato.....	3
2. Suministros Incluidos en el Contrato.....	4
2.1. Suministros objeto del contrato	4
2.2. Mantenimiento y Soporte Técnico del Software.....	4
2.3. Niveles de Servicio.....	4
2.4. Requisitos de seguridad de obligado cumplimiento	5
3. Otras condiciones del servicio	8
4. Roles y Responsabilidades en el Contrato	9
5. Formato de las especificaciones técnicas	10

1. Situación Actual y Objeto del Contrato

1.1. Situación actual

Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) tiene implementada tecnología de virtualización tanto en su Centro de Proceso de Datos Principal (CPD) como en su Centro de Respaldo. Entre otras características, esta tecnología da soporte a la virtualización de escritorios remotos (PC's) y aplicaciones. La tecnología base de esta virtualización es software Horizon del fabricante Omnisca.

1.2. Objeto del contrato

Este contrato tiene por objeto el suministro de licencias del software Omnisca Horizon para la virtualización de escritorios y aplicaciones de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

2. Suministros Incluidos en el Contrato

2.1. Suministros objeto del contrato

Los suministros objeto del contrato le componen las licencias que se detallan en la tabla siguiente:

Producto	Número de Licencias
Omnissa Horizon Universal with VVF for VDI - Concurrent User - Production Support - 3Y	400

2.2. Mantenimiento y Soporte Técnico del Software

Mantenimiento del software.

El software llevará incluido su mantenimiento, Canal tendrá acceso a las nuevas versiones que vaya liberando el fabricante, acceso a parches, actualizaciones y nuevas versiones

Canal dispondrá de la última versión liberada del software libre de vulnerabilidades.

Soporte técnico del software.

El soporte técnico cubrirá de forma general:

- Descargas de software.
- Sistema de gestión de licencias.
- Acceso a base de datos del conocimiento.
- Acceso al Portal de Soporte.

2.3. Niveles de Servicio

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

- Plazo máximo de tiempo de respuesta de incidencias y consultas críticas: <= 30 minutos con cobertura 24x7
- Plazo máximo de tiempo de respuesta de incidencias y consultas alta: <= 4 horas
- Plazo máximo de tiempo de respuesta de incidencias y consultas media: <= 8 horas
- Plazo máximo de tiempo de respuesta de incidencias y consultas baja: <= 12 horas

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

Criticidad de incidencias y consultas:

- Crítica: Sistema caído, sin servicio (VDI no funciona).
- Alta: Funcionalidad muy afectada, servicio degradado.
- Media: Problema parcial, hay workaround.
- Baja: Consultas o problemas menores

2.4. Requisitos de seguridad de obligado cumplimiento

- El software ofertado se instalará en la propia red corporativa de Canal de Isabel II, S.A., M.P. de manera *on-premise*.
- El mantenimiento de las licencias la proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:
 - Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
 - Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. de todos los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, actualización o nueva versión que los corrige, y la fecha estimada en que éstos se encontraran disponibles.
 - Se notificará también a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la disponibilidad de los parches, actualizaciones o nuevas versiones de los productos suministrados que solucionen problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo la fecha de disponibilidad de se encontraran disponibles, para realizar la correspondiente planificación de su implementación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.
- **Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial.**
 - Si el producto o servicio contratado implica la utilización de sistemas o modelos de Inteligencia Artificial, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, y normativa de

desarrollo, tanto la vigente en el momento del contrato como la que pudiera ser de aplicación durante la duración del mismo y, en todo caso, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

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

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

- El adjudicatario garantizará que cuenta con una base de legitimación válida para tratar datos personales en cada una de las fases.
- El adjudicatario garantizará que se han aplicado técnicas de desidentificación a los datos de entrenamiento antes de extraerlos de su fuente y compartirlos con Canal

de Isabel II. En caso de no aplicar tales técnicas, el adjudicatario garantiza que dichos datos han sido obtenidos lícitamente.

- El adjudicatario entregará, mediante una evaluación de impacto (EIPD), las diferentes formas en que el sistema de IA podría generar resultados discriminatorios, erróneos o injustificado, incluyendo en ese caso medidas técnicas y organizativas adecuadas para mitigar o gestionar esos riesgos de manera continua.
- El adjudicatario documentará y evaluará los requisitos de explicabilidad y transparencia, considerando el sector o caso de uso en el que vaya a desplegarse el sistema de IA.
- El adjudicatario documentará y evaluará qué datos se consideran necesarios para asegurar un conjunto de datos de entrenamiento representativo, confiable y relevante. El proveedor se compromete a informar a Canal de Isabel II, y en su caso, corregir, cualquier característica del conjunto de datos del entrenamiento que requiera ajustar el sistema con suficientes casos de uso.
- El adjudicatario deberá entregar descripción de cómo pueden facilitarse las solicitudes de derechos de los interesados en materia de protección de datos a lo largo del ciclo de vida del sistema de IA donde se traten datos personales.
- El adjudicatario documentará y evaluará cuándo ha previsto una revisión humana significativa en la cadena de decisiones, quién realizará dicha revisión y qué información adicional tendrá en cuenta a la hora de tomar la decisión final.
- El adjudicatario asegura haber establecido un entorno de experimentación y prueba controlado en la fase de desarrollo y previa a la comercialización del sistema.

3. Otras condiciones del servicio

Será de aplicación como condición social, lo establecido como condición especial de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, no siendo de aplicación otras consideraciones ambientales o de innovación por la propia naturaleza del contrato.

4. 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 10.9 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.

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 30 y en el apartado 11 "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: privacidad@canal.madrid y 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 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.

5. Formato de las especificaciones técnicas

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

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 01.09.2026 13:02:50 CEST

JEFE DE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
Por delegación de Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 01.09.2026 13:04:45 CEST

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ
GARCÍA
En la fecha y hora 01.09.2026 17:03:15 CEST

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA