

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SUSCRIPCIÓN A UN SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS) PARA
LA GESTIÓN INTEGRAL DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS DE
CANAL DE ISABEL II, S.A.**

EXPEDIENTE: 223/2022

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por
Área de Planificación, Control y Seguridad

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

Índice

1. Situación Actual y Objeto del Contrato	3
2. Alcance y Requisitos	4
3. DESARROLLO DE LOS SERVICIOS	10
3.1. Desarrollo de los servicios.....	10
3.2. Desarrollo del soporte y asistencia técnica.....	10
3.3. Bolsa de horas consultor	10
3.4. Niveles de Servicio	10
4. Requisitos de seguridad.....	12
5. Formato de la Oferta técnica.....	13

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

1. Situación Actual y Objeto del Contrato

1.1 Situación Actual

Canal de Isabel II, SA (en adelante Canal) tiene en explotación la suite de productos del software como servicio (SaaS) T-Innova (software de gestión-explotación-acceso-CRM-reporte; web interactiva- Deporsite completo; digitalización y hospedaje) integrado con el software Competize para la gestión de las Instalaciones Deportivas de Canal de Isabel II, SA (gestionado desde el área de Áreas Recreativas) y para la gestión del evento Canal Deporte y de las actividades deportivas de carácter anual para los empleados de Canal de Isabel II, S.A (gestionadas por el Área de Relación con el Empleado). A la fecha de finalización de la suscripción a este software, Canal necesita renovar nuevas suscripciones de un software equivalente al que dispone actualmente.

1.2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la renovación de un sistema de información en modalidad software como servicio (SaaS) para la gestión integral de las Instalaciones y actividades Deportivas de Canal de Isabel II, S.A. y para la gestión del evento Canal Deporte y de las actividades deportivas de carácter anual para los empleados de Canal.

Para el cumplimiento de la estrategia de la Subdirección de Sistemas Informáticos, el sistema de información será un sistema comercial llave en mano y en la modalidad de software como servicio (SaaS), con el fin de que sea independiente de la infraestructura informática de Canal.

Con el fin de identificar con exactitud el software objeto del contrato se ha detallado en el apartado anterior el software de que dispone Canal en la actualidad, de tal manera que el suministro debe responder a garantizar la equivalencia con la funcionalidad que presta el software actualmente.

Para los casos en que se oferte un software diferente al utilizado actualmente en Canal, el adjudicatario proveerá adicionalmente bajo su cargo, todos los servicios derivados de la migración al nuevo software.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

2. Alcance y Requisitos

El sistema de Información ofertado debe cubrir los requisitos técnicos y funcionales del sistema actual.

El sistema de información y los servicios ofertados incluirán:

1. Software de Gestión de instalaciones, actividades y competiciones deportivas.
2. Web Interactiva
3. Otros requisitos
4. Hospedaje Mensual
5. Soporte técnico extendido
6. Bolsa de horas de consultor para cubrir necesidades de parametrización

La licencia suministrada permitirá el uso simultáneo de cada una de las aplicaciones (en un mismo terminal o en terminales diferentes).

En los siguientes apartados se detallan los requisitos detallados de los anteriores servicios.

1. SOFTWARE DE GESTIÓN

- Base datos personas, contratación (abonos, socios, cursillos, taquillas, ventas, facturación).
- Plantilla de reservas de recursos materiales (pistas, pabellones, salas), y humanos (monitores, terapeutas, etc).
- Terminal Punto de venta con posibilidad de pantalla táctil.
- Diseño y personalización de listados.
- Explotación de datos mediante hojas de cálculo dinámicas.
- Licencia para el uso en un puesto adicional para gestionar las competiciones/campeonatos.
- Servicio de creación y modificación de listados, al menos 15 listados al año. El catálogo de listados incluirá incorporaciones de nuevos listados del fabricante, así como la recepción del boletín electrónico que explicará nuevos listados incorporados a la aplicación, así como trucos técnicos para el diseño o ejecución de listados.
- Licencia para el uso en un puesto adicional de todas las aplicaciones incluidas.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

2. WEB INTERACTIVA

Será una plataforma web que permita la personalización total de un portal de autogestión. Permitirá la inclusión de diferentes módulos interactivos (reservas, inscripciones, altas, etc.).

Incluirá los siguientes módulos estáticos:

Menús, Imágenes, videos youtube, HTML libre, texto plano, mapa del tiempo y Google Maps.

Y los siguientes módulos dinámicos:

Login, alta de ficha, recuperación contraseña, consulta de historial de pagos, realización de pagos pendientes, consulta de reservas e inscripciones a actividades realizadas.

El mantenimiento de la web estará incluido.

La web incluirá las siguientes funcionalidades:

- De carácter general:
 - o la reserva de pistas (pádel, tenis, pabellón, etc.) y recursos (salas, calles de piscina, material, etc.)
 - o la reserva de sesiones puntuales para asistir a una actividad.
 - o el cobro a través de pasarelas bancarias de tarjeta de crédito (SERMEPA/REDSYS, CECA)
 - o la consulta de la agenda de clases de la instalación.
 - o la inscripción de una o varias actividades (individuales o a miembros de una familia)
 - o la visualización en tiempo real de la ocupación de uno o varios recintos. A partir de los marcajes de control de acceso y el aforo máximo definido, mostrará el % de ocupación de cada uno de los recintos.
 - o consulta de calendario y horarios para monitores
 - o check-in de asistencia a las clases dirigidas
 - o check-in de reservas de entrenamientos personales con obtención de comprobante firmado y posterior conversión en PDF del comprobante
 - o autogestión de entrenamientos personales para monitores, permite agendar/canelar un entrenador personal a un cliente y generarle el pago del mismo, este puede resultar como pendiente de sobro para futura domiciliación bancaria o consumir el uso de un Bono de entrenamientos personales.
 - o la inscripción en escuelas de verano (inscripción individual o de todos los miembros de la familia), permitiendo escoger las diferentes modalidades, horarios y complementos.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

- En cuanto a campeonatos deportivos:
 - o Consulta de resultados de campeonatos deportivos en tiempo real
 - o Gestión de inscripciones de entidades, equipos y personas participantes a competiciones a través de página Web y de forma distribuida
 - o Alta de equipos e integrantes de forma dinámica, que permite la organización de eventos deportivos desde Internet.
 - o Consulta de calendarios, resultados y clasificaciones en tiempo real desde la propia página Web.

- En cuanto a gestión comercial (CRM):
 - o Módulo de gestión comercial para gestionar campañas de captación, retención, fidelización, ventas cruzadas, etc.
 - o Creación de cada uno de los procesos comerciales de una forma totalmente personalizada
 - o Plantilla de ocupación comercial + lista de tareas pendientes
 - o Acceso rápido al registro de acciones por parte de los comerciales
 - o Reporting de la información (acciones por comercial, por cliente, ratio de éxito por comercial, campaña y etapa, etc.)
 - o Envío automatizado de SMS, emails y encuestas.

- En cuanto a gestión de comunicados y RGPD:
 - o Envío de mail desde la web a un usuario para que pueda autogestionar un consentimiento RGPD, desde una *landing page* al que será redirigido. Estas modificaciones en los consentimientos de un usuario se harán en tiempo real en la ficha de usuario
 - o Autogestión de baja en comunicaciones comerciales por el propio usuario. Al recibir una comunicación comercial, pulsando un botón para gestionar 'solicitud de baja en comunicaciones', el usuario ingresará en una *landing page* en la que podrá gestionar el consentimiento a través de un formulario.

- En cuanto a alojamiento de la plataforma web (Hosting):
 - o Hosting mensual de un servidor en la nube con certificado digital (navegación segura https) para el hospedaje.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

- Copias de seguridad diarias, así como el mantenimiento del servidor (actualizaciones, antivirus y optimización del sistema)

3. REQUISITOS DE OTROS SERVICIOS

Permitirá la integración de diferentes módulos (no incluidos) interactivos (firma de documentos, consentimientos RGPD, encuestas, galería de imágenes, etc.)

Permitirá la gestión de peticiones de servicio desde un puesto de trabajo y un Tablet.

Importar y clasificar el documento en su formato original (PDF)

Emisión de comprobantes, permite guardar el documento en la pestaña datos/gestor documental.

Recogida de consentimientos vía tablet.

Consultar y validar los diferentes consentimientos ligados al RGPD. Esta información se actualiza de forma automática en la ficha del cliente

Permitirá la firma de documentos en tableta iPad. Estos documentos serán guardados en formato PDF en la ficha del cliente y reenviados por email de forma automática.

Alquiler mensual de equipo de recogida de consentimientos y firma digitalizada.

- Ipad 10.2" 32GB Wifi (Soporte de seguridad para iPad, Cable de seguridad para Apple, Configuración del equipo y Soporte técnico)

Permitirá mostrar una secuencia de imágenes (personalizables) mientras la tablet está en modo reposo.

4. HOSPEDAJE - HOSTING

Servidor virtual en la nube

- Sin límite de ancho de banda
- Incluirá:
 - administración remota (actualizaciones, antivirus, configuración de usuarios)
 - las licencias necesarias para el correcto funcionamiento de DeporWin (Windows Server, SQL Server, Office y antivirus)
 - un router físico para la creación de una VPN

Horario de soporte técnico: De Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 ininterrumpido

Conexión de un usuario al servidor virtual en la nube

- Permitirá la conexión de un usuario al servidor en la nube

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

Copias de seguridad

Se albergarán en un servidor secundario para cumplir las directrices de RPDG (copias en dos soportes distintos)

Incluye trabajos de supervisión periódica de copias de seguridad:

- Monitorización diaria de copias de seguridad realizadas (mediante registro de copias)
- Verificación mensual de copia de seguridad (cotejo de fechas de las copias realizadas)
- Recuperación semestral de copias de seguridad (prueba de 'desastre') y verificación de su correcta recuperación (que la información del entorno recuperado corresponda a la de la última copia realizada)

5. SOPORTE TÉCNICO EXTENDIDO

Soporte técnico de sistemas extendido:

Lunes-Viernes de 06:00 a 09:00 y de 18:00 a 23:00 (de 09:00 a 18:00 ya está cubierto por el soporte básico)

Sábado-Domingo de 08:00 a 20:00

- Monitorización del servidor
- Soporte ante incidencias de funcionamiento del servidor (problemas de acceso, sesiones colgadas, lentitud de sistemas)
- No incluye soporte de control de acceso, periféricos ni del funcionamiento del propio software

6. BOLSA DE HORAS DE CONSULTOR

- Necesidades futuras de parametrización.
- Cambios necesarios en documentos,
- Solicitudes de consultoría.
- Configuración y parametrización de control de accesos.

7. SOFTWARE DE COMPETICIONES

Estará integrado con el software de gestión y la web interactiva, se incluirá:

- Configuración, arquitectura, portales web público y privado
- Posible integración en el dominio de Canal
- Acceso a API para conexión e integración con otras soluciones
- Documentación y formación
- Se incluirá el mantenimiento

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

- Contemplará el uso en web y en App (Android e IOS)

Dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Gestión de competiciones.
- Cruces
- Clasificaciones
- Calendarios
- Ranking
- Inscripciones
- Perfiles de Jugadores
- Resultados
- Comunicación
- Patrocinios

El sistema de Información necesitará disponer de dos bases de datos totalmente independientes, una para los usuarios de las Instalaciones Deportivas de Canal y otra para los empleados de Canal de Isabel II, S.A. Cuando no sea posible mantener dos instancias de bases de datos separadas en la misma instancia del software (bajo una única instalación con diferentes bases de datos), se permitirá el suministro de dos instancias diferentes del software necesario. En este caso cada una de las instancias incluirá los módulos necesarios para llevar a cabo la gestión de las actividades.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

3. DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

3.1. Desarrollo de los servicios

Se asignarán los medios humanos y materiales necesarios para garantizar en todo momento el funcionamiento del sistema de información y la puesta en marcha de los distintos módulos, integración del módulo de competiciones y ejecución de la bolsa de horas en el plazo solicitado por Canal de Isabel II, S.A.

3.2. Desarrollo del soporte y asistencia técnica

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento el servicio de soporte y asistencia técnica, en la modalidad SaaS.

El adjudicatario informará a Canal de Isabel II, S.A. sobre la funcionalidad y subsanará los errores de funcionamiento que imposibiliten el manejo de la aplicación.

3.3. Bolsa de horas consultor

Se articula dentro del contrato una serie de jornadas de consultor, por si fuera necesario para la configuración o adaptación del software a las necesidades de Canal de Isabel II, S.A.

Este servicio será solicitado al adjudicatario por Canal de Isabel II, S.A, que antes de la ejecución de los trabajos, los presupuestará y solicitará la aprobación del presupuesto a Canal.

3.4. Niveles de Servicio

Se deberá garantizar la disponibilidad del sistema de información de forma ininterrumpida (24x7).

El horario del soporte será el siguiente:

9x5 (LMXJV 9:00 – 18:00) excepto el mes de agosto, que será 7x5 (LMXJV 08:00-15:00)

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

Canal de Isabel II, S.A. fijará los responsables por parte de cada departamento quienes deberán estar informados de las incidencias y desarrollo de las actividades del contrato.

Gestión de incidencias y peticiones de servicio.

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles adecuados del servicio. Para evitar que estos incidentes impacten en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización que permiten ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos:

- Normales: incidentes que no implican la detención total del servicio o que no comprometen la seguridad del mismo cualquiera de sus parámetros.
- Críticos: incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo.

Los tiempos de respuesta y resolución serán, al menos, los siguientes:

Tarea	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Peticiones	16 horas	40 horas
Incidencia normal	8 horas	48 horas
Incidencia crítica	4 horas	8 horas

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

4. Requisitos de seguridad

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad para sistemas *cloud*, el proveedor de estos servicios deberá disponer de certificación del Esquema Nacional de Seguridad nivel medio.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suscripción a un software como servicio (SaaS) para la gestión integral de actividades deportivas de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

5. Formato de la Oferta técnica

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 05.12.2022 12:26:19 CET

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 05.12.2022 14:54:47 CET

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 09.12.2022 15:50:22 CET

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA