

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE SERVICIO (SGCS) PARA CANAL DE ISABEL II S.A, M.P

Nº CONTRATO 35/2024

Área: Subd. Estudios y Programas

Índice

1 OBJETO	3
2 OBJETIVOS	3
3 ALCANCE	3
4 METODOLOGIA Y PLANIFICACIÓN	5
4.1 METODOLOGIA	5
4.2 PLANIFICACIÓN	5
5 MODELO DE GESTIÓN	5
5.1 COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO	6
5.2 COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL PROYECTO	6
6 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR	7
7 PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	8
8 EQUIPO DE PROYECTO	8
8.1 COMPOSICIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO	8
8.2 SUSTITUCIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE PROYECTO	8
8.3 FRANJA HORARIA Y CONDICIONES DE PRESENCIA DEL SERVICIO	9
9 NIVEL DE SERVICIO	9

1 OBJETO

El objeto del presente contrato son los servicios de consultoría necesarios para ejecutar un proyecto de implantación del Sistema de Gestión de la Continuidad de Servicio (en adelante, SGCS), de forma que dicho sistema quede completamente establecido para los servicios de abastecimiento y saneamiento en todas las unidades de Canal de Isabel II S.A, M.P. (en adelante, Canal), de conformidad con el Plan de Acción previsto en este pliego, así como completamente alineado con la norma internacional ISO 22301:2019 Gestión de Continuidad de Negocio.

A tal efecto, se prestará apoyo a la Unidad de Continuidad de Negocio para la completa implantación de las diferentes fases del referido plan de acción, contempladas en mayor detalle en el apartado 3 de este Pliego, que son las siguientes:

- Fase I. Revisión de aspectos generales del SGCS.
- Fase II. Análisis
- Fase III. Estrategias y Soluciones de Continuidad.
- Fase IV. Planes y Procedimientos de Continuidad.
- Fase V. Programa de Ejercicios.
- Fase VI. Evaluación del Desempeño y Mejora Continua.

El informe de evaluación del SGCS vigente, que analiza su grado de madurez, así como el alineamiento de este sistema con los requisitos de la norma ISO 22301:2019, contiene una serie de actividades que han servido de base para elaborar el precitado Plan de Acción.

2 OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen con la presente contratación son los siguientes:

- Identificación, análisis y revisión de las medidas de continuidad de servicio con carácter general para todo Canal en el servicio de abastecimiento y saneamiento del ciclo integral del agua.
- Diseño y elaboración del modelo de gobernanza y la elaboración del Reglamento de regulación de la gobernanza de Sistema de Gestión de Continuidad de Servicio.
- Ejecución de las diferentes fases del referido plan de acción, contempladas en mayor detalle en el apartado 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas, que son las siguientes:

Para ello, el trabajo deberá estar inspirado en los siguientes principios:

- Voluntad de completitud, de abarcar la totalidad de procesos que conforman la actividad.
- Exhaustividad en la descripción.
- Interrelaciones y conexiones entre los diversos procesos/procedimientos.
- Carácter sistemático de las descripciones.
- Normalización y homogeneidad en la forma de describir y documentar los procesos/procedimientos.

3 ALCANCE

El servicio de apoyo a prestar en ejecución del contrato deberá tener el siguiente alcance, enunciativo y no limitativo:

- Fase I. Revisión de aspectos generales del SGCS:
 - Manual del SGCS.
 - Objetivos específicos de continuidad de negocio.
 - Modelo de gobernanza y de los roles y responsabilidades asignados.
 - Procedimiento de gestión de riesgos, oportunidades y cambios que afectan al SGCS.
 - Registro de partes interesadas desde el punto de vista de la continuidad.
 - Procedimiento de gestión de la comunicación de aspectos relacionados con el SGCS.
 - Procedimientos actuales de gestión de la formación y la concienciación y definición de un programa de formación y concienciación.
 - Plan de actualización revisado.
 - Plan de capacitación y concienciación actualizado.
 - Reglamento jurídico interno o marco regulatorio de la gobernanza de la continuidad de negocio.
- Fase II. Análisis:
 - Actualización y revisión de la metodología de BIA utilizada y propuestas de mejoras.
 - Realización y ejecución del BIA en todos los procesos de la organización.
 - Elaboración y presentación de un informe de BIA actualizado.
 - Actualización y revisión de metodología del análisis de riesgos. Procedimiento de gestión de riesgos.
 - Informe de conclusiones del análisis de riesgos actualizado.
- Fase III. Estrategias y Soluciones de Continuidad:
 - Actualización de estrategias y soluciones de continuidad de negocio existentes e identificación de gaps con propuestas de alternativas para cubrir los mismos.
 - Procedimiento para la gestión de proveedores críticos.
- Fase IV. Planes y Procedimientos de Continuidad:
 - Revisión y actualización de la estructura de respuesta a incidentes.
 - Propuesta de reestructuración de Planes de Continuidad Operativa (PCO).
 - Revisión del plan de gestión de crisis y comunicación en crisis.
 - Elaboración de planes de continuidad de servicio, así como planes para las 2 instalaciones más críticas y transversales.
 - Realización del Plan de Recuperación ante Desastres (PRD).
- Fase V. Programa de Ejercicios:
 - Actualización y mejora del programa de ejercicios.
 - Apoyo a la realización de un ejercicio del Servicio de Abastecimiento y realización de un ejercicio Table-top para uno de los planes del Servicio de Saneamiento.
- Fase VI. Evaluación del Desempeño y Mejora Continua:
 - Propuesta de un modelo de indicadores para la evaluación del desempeño del SGCS.
 - Apoyo en la elaboración de un programa de auditorías y realización de una auditoría interna.
 - Apoyo a la realización de la revisión por la dirección.

Hay que hacer constar que la mayoría de las tareas y documentos indicados han sido ya trabajados por Canal, no requiriendo, en general, un trabajo desde cero por parte del proveedor en el apartado de abastecimiento y no existiendo nada al respecto en la parte de saneamiento.

En especial, tal y como se aprecia en la tabla de entregables del apartado 6. Documentación a entregar, las fases I y VI apenas contemplarán la entrega de documentos, sino fundamentalmente la verificación y, en su caso, mejora del trabajo ya realizado por Canal.

4 METODOLOGIA Y PLANIFICACIÓN

4.1 METODOLOGIA

Los licitadores deberán detallar la metodología que llevarán a cabo para el desarrollo de los trabajos que, de forma breve y ceñida al objeto de la licitación, permita determinar el grado de comprensión de la problemática a resolver y de los objetivos a cumplir, así como detallar los procedimientos que usará para llegar a los objetivos.

De igual modo, se incluirá la descripción de las medidas dispuestas por el adjudicatario en relación con medios materiales, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para garantizar el adecuado cumplimiento del contrato, como la organización del proyecto, programas de gestión y aseguramiento de la calidad, gestión de riesgos y de cambios e incidencias.

Por otra parte, durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a todas las personas designadas por Canal a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten, para disponer del pleno conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

4.2 PLANIFICACIÓN

En relación con la planificación, los licitadores deberán presentar la propuesta en base a las fases descritas en el punto 3 anterior, especificando la vinculación temporal entre las mismas, el plazo de realización de cada una de ellas y el plazo de ejecución total del proyecto objeto de licitación, que se estima requerirá un tiempo máximo de quince meses.

El licitador incorporará la composición del equipo estimada aconsejable para cada fase, así como el perfil de sus integrantes y cometidos, sin que ello suponga un compromiso para Canal.

5 MODELO DE GESTIÓN

Se deberán establecer los mecanismos de control y seguimiento del proyecto.

Canal nombrará un responsable del proyecto con el que el adjudicatario trabajará en colaboración estrecha y que asumirá la responsabilidad directa del seguimiento, supervisión y aprobación de este.

El responsable del proyecto designado por Canal tendrá acceso directo a los resultados que se vayan generando, con independencia de que éstos no sean finales.

El adjudicatario nombrará, a su vez, a un Jefe de Proyecto, que asumirá la responsabilidad directa del proyecto por parte de la empresa contratada.

Para el seguimiento del proyecto y control del mismo se establecerán los siguientes Comités de Dirección y Gestión:

- Comité de Dirección del Proyecto
- Comité de Seguimiento del Proyecto

Los órganos de gestión son los encargados de llevar a cabo reuniones de trabajo que se definirán a continuación, para garantizar una correcta prestación del servicio. A continuación, se clasifican los órganos de gestión:

5.1 COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO

El Comité de Dirección forma parte del nivel organizativo estratégico.

Objetivo	Participantes	Periodicidad	Herramientas y evidencias	Funciones y responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un seguimiento de la prestación del servicio ofrecido por el proveedor. - Agilizar la toma de decisiones que afecten a la conservación de los objetivos en plazo y calidad. - Aprobar los cambios en el alcance y operativa. - Asunción del liderazgo del servicio. 	Formado, al menos, por el Director del servicio del adjudicatario, Director del servicio que Canal designe y los Responsables que ambas partes designen para la realización y supervisión del servicio.	Habrà una reunión inicial de puesta en marcha y a continuación se mantendrán reuniones a instancia de algunas de las partes, cuando la situación lo requiera.	Informe de seguimiento a nivel ejecutivo de la situación de los servicios prestados.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento del avance global del servicio. - Toma de decisiones estratégicas frente a posibles incidencias o cambios críticos. - Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse, y arbitrar conflictos o sucesos imprevistos que tengan un impacto en aspectos de calidad, o retrasos en el proyecto. - Responsable último de la aceptación del servicio. - Aprobar los cambios en el ámbito del servicio, que por su impacto o importancia así lo requiera.

Tabla 1. Comité de Dirección del Proyecto.

5.2 COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

El Comité de Seguimiento forma parte del nivel organizativo táctico cuya responsabilidad es garantizar que se cumple con las actuaciones previstas en cada fase del proyecto.

Objetivo	Participantes	Periodicidad	Herramientas y evidencias	Funciones y responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la consecución de objetivos y plazos. - Controlar y coordinar la realización de las tareas. - Aseguramiento de la calidad. 	Los Responsables que ambas partes designen para la realización y supervisión del servicio.	Las reuniones se realizarán con carácter mensual, o a instancia de alguna de las partes, cuando la situación lo requiera.	Informe de seguimiento que plasme la situación actual y la planificación de tareas futuras.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de la coordinación y movilización de todos los participantes de del proyecto. - Realizar el seguimiento del proyecto y de sus fases de ejecución. - Gestión de la planificación, incluyendo la definición, revisión y

				<p>control de su cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los elementos de aseguramiento de la calidad, definición y seguimiento de los planes de mejora. - Validar la calidad de la documentación. - Análisis de riesgos y propuestas a adoptar para cada uno de los casos. - Informar sobre cuantas cuestiones le sean sometidas a su estudio o consideración o tenga asignadas. - Asegurar que Canal dispone de pleno conocimiento de los trabajos y proyectos de forma que la transferencia de conocimientos y resultados a la empresa pueda efectuarse cuando la misma disponga.
--	--	--	--	--

Tabla 2. Comité de Seguimiento del proyecto.

6 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

La oferta técnica debe detallar toda la documentación a entregar, con indicación de qué parte de esta se entregará en cada fase del proyecto. El adjudicatario entregará, con la calidad debida, al menos los siguientes documentos:

Fases	Entregable
Fase I. Revisión de aspectos generales del SGCS.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gobernanza y Reglamento jurídico interno o marco regulatorio de la gobernanza de la continuidad de negocio. • Supervisión/verificación y propuesta de mejora en su caso del resto de aspectos.
Fase II. Análisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de la metodología BIA alineada con la ISO 22317. • Documentación de soporte para realización BIA. • BIA de todos los procesos. • Informe final de resultados BIA. • Definición de metodología de Análisis de Riesgos conforme a la 22301. • Documentación de soporte para realización del Análisis de Riesgos. • Documento de análisis de riesgos. • Informe final de resultados de análisis de riesgos.
Fase III. Estrategias y Soluciones de Continuidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de soporte para realización de revisión estrategias y soluciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias y soluciones de continuidad documentadas y revisadas. • Procedimiento de gestión de proveedores críticos documentado. • Informe de resultados de revisión de las capacidades de 5 proveedores críticos. • Supervisión/verificación y propuesta de mejora en su caso del resto de aspectos.
Fase IV. Planes y Procedimientos de Continuidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir estructura de respuesta adecuada a la ISO 22301. • Plan de Gestión de la Crisis revisado y actualizado. • Manual de Comunicación de la Crisis revisado y actualizado. • PCO de áreas con procesos críticos de Abastecimiento y Saneamiento. • Plan de Continuidad de Servicio para Abastecimiento y Saneamiento, Plan de Continuidad para el Área Operación y Centro de Control documentados. • Plan de Recuperación ante Desastres (PRD) de conformidad a la ISO 22301 completado. • Supervisión/verificación y propuesta de mejora en su caso del resto de aspectos.
Fase V. Programa de Ejercicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de ejercicios de continuidad y calendario a tres años vista. • Planificación y documentación para ejercicios table-top (1 por servicio). • Cuestionarios para recoger feedback de los participantes de los ejercicios. • Informe final de ejercicio con conclusiones y acciones de mejora a implantar (1 por ejercicio). • Supervisión/verificación y propuesta de mejora en su caso del resto de aspectos.
Fase VI. Evaluación del Desempeño y Mejora Continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión/verificación y propuesta de mejora en su caso.

Tabla 3. Entregables por fase.

7 PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El licitador deberá detallar los mecanismos establecidos para proteger la información confidencial a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

8 EQUIPO DE PROYECTO

8.1 COMPOSICIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO

Se describirá detalladamente la composición del equipo del proyecto de conformidad como mínimo con lo exigido en el apartado 5.2.1 Adscripción de Medios del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

8.2 SUSTITUCIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE PROYECTO

En la medida de lo posible, el equipo del proyecto estará compuesto por las mismas personas durante el desarrollo de cada una de las fases definidas, salvo circunstancias justificadas que motiven la sustitución de alguno de sus miembros.

Canal podrá, en cualquier momento, valorar el cumplimiento de los requisitos del equipo asignado al proyecto con la finalidad de poner en conocimiento de la adjudicataria las medidas correctoras que sean necesarias o idóneas para su correcta atención conforme a las exigencias previstas.

En caso de sustitución a requerimiento del adjudicatario de algún miembro del equipo, el adjudicatario deberá incorporar el nuevo recurso en el plazo máximo de 15 días. Si transcurrido el plazo el nuevo miembro del equipo aún no ha sido sustituido por un recurso con la misma o superior cualificación, experiencia y certificaciones aceptado por Canal de Isabel II, S.A. M.P., incluyendo aquellas que se hubieran valorado de conformidad con el apartado 8 A) 2.1, 2.2 ó 2.3 del Anexo I, se incurrirá en una penalización prevista en el apartado 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, por cada semana de retraso y cada miembro a sustituir.

8.3 FRANJA HORARIA Y CONDICIONES DE PRESENCIA DEL SERVICIO

La prestación de servicios descritos en este pliego deberá considerarse en horario habitual que es, actualmente, de lunes a viernes laborables entre las 8:00 horas y las 15:30 horas, rigiéndose el calendario laboral por los festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid.

9 NIVEL DE SERVICIO

El nivel de servicio estará basado en una serie de indicadores ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio), que se utilizarán para determinar el nivel de servicio alcanzado y las penalizaciones que pudieran corresponder cuando la calidad de servicio no sea la prevista en el presente pliego o incumpla cualquiera de las obligaciones previstas en los pliegos de este contrato.

Cálculo del indicador total de servicio

Con el fin de analizar el nivel de servicio prestado, en cada cambio de fase del servicio, se realizará un análisis global de los indicadores de servicio establecidos para dicha fase, que se llevará a los comités de seguimiento y dirección correspondientes.

Los indicadores ANS que se utilizarán para medir la calidad del servicio son los siguientes:

Calidad de los entregables

Se utilizará como indicador la calidad de los entregables. Este indicador debe medir el número de cambios realizados en los entregables proporcionados. En caso de proporcionar un documento con una propuesta de mejora sin corregir en más de una ocasión, aplicarán las penalizaciones previstas en el apartado 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En caso de más de cinco (5) correcciones no atendidas, Canal podrá instar la resolución del contrato.

Tiempos de entrega

En la propuesta de especificaciones técnicas, se entregará un calendario en el que se planificarán las diferentes fases. Como máximo, durante todo el plazo de ejecución, podrá haber un retraso total de dos semanas, ya se sea debido a un solo retraso o a la acumulación de varios, tanto si dichos retrasos se producen sobre el plazo de ejecución de alguna de las fases, como si se producen sobre el plazo total del contrato. Cada semana de retraso a partir de haber alcanzado las dos semanas, conllevará la aplicación de la penalización prevista en el apartado 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Estabilización de equipo

Este indicador debe medir el número de rotaciones producidas en el equipo de trabajo no solicitadas por Canal. Como máximo, en todo el período del servicio, puede haber 2 cambios en los miembros del equipo de proyecto. Sobrepasar el máximo indicado puede conllevar la aplicación de la penalización prevista en el apartado 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por cada cambio adicional del equipo cambiado.

Los datos acumulados en cada período de seguimiento se recogerán en las actas de los Comités de Seguimiento.

Firmas:

LÓPEZ BESGA
PAULA -
AUTH

Firmado digitalmente por
LÓPEZ BESGA PAULA
- AUTH
Fecha: 2024.05.22
14:03:21 +02'00'

Subdirectora de Estudios y Programas

Firmado por ***1435** MARÍA DEL
CARMEN TEJERA (R:****8808*)
FIRMA el día 22/05/2024

Directora de la Secretaría General Técnica