



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA
A LA FUNCIÓN INFORMÁTICA DE CANAL DE
ISABEL II S.A., M.P. (PROYECTO DELFYN3)**

Nº CONTRATO: 7/2024

Área: Planificación y Control

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO	5
3. ALCANCE	8
3.1. Alcance funcional	9
3.1.1. Servicio de asistencias técnicas a la función Informática	9
3.1.2. Gestión del Servicio.....	13
3.2. Entregables.....	13
3.2.1. Documentación	13
4. ENTORNO TECNOLÓGICO	17
5. EQUIPO DE TRABAJO	18
6. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO	29
7. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO	31
7.1. Medida de los parámetros del ANS	31
7.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS	31
8. MODELO DE GOBIERNO DEL SERVICIO	33
8.1. Gestión de Servicios	33
8.2. Gestión de la Relación	33
8.2.1. Modelo de Referencia	34
8.3. Gestión del Modelo de Servicio	36
8.4. Sistema de Gestión Integrado	37

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

8.5. Seguimiento e informes	38
9. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	40
9.1. Lugar de realización de los trabajos.....	40
10. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	41
ANEXO 1. ENTORNO TECNOLÓGICO	42
ANEXO 2. TABLA ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	43

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

1. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento de licitación tiene por objeto la contratación de una empresa de provisión de servicios en el ámbito de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, que abarque el mayor número posible de disciplinas tecnológicas, para que preste un servicio de asistencias técnicas a la función informática de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal).

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

El objeto del procedimiento de licitación es formalizar un contrato con una empresa de amplio espectro técnico, especialista en la función informática, que permita a Canal obtener una respuesta **ágil, rápida y de calidad** al requerimiento de las asistencias de carácter técnico que puedan ser necesarias para el análisis, estudio, diagnosis, desarrollo, administración, auditoría y soporte al desarrollo de los Sistemas de Información que plantee.

A continuación, se relacionan una serie de servicios a modo de ejemplo que deberían poder cubrirse mediante este contrato:

ANÁLISIS Y AUDITORIAS

- Análisis del estado del arte (grado de madurez de diferentes funciones informáticas)
- Análisis de adecuación a nuevas normativas
- Análisis GAP en general
- Análisis de rendimientos y capacidades
- Análisis del uso de redes y recursos informáticos
- Análisis de redes de datos
- Análisis y resolución de incidentes
- Análisis y resolución de problemas
- Análisis de seguridad
- Análisis de aplicabilidad de tecnologías TIC, (on premise, IaaS, PaaS, etc.)
- Auditorías/análisis de calidad del software
- Auditorías/análisis de productividad del software
- Auditorías de gestión del proyecto
- Auditorías del outsourcing
- Auditorías de administración de sistemas
- Estudios de viabilidad/idoneidad de uso de aplicaciones/módulos comerciales SaaS y on premise
- Estudios y revisión de backup
- Evaluación/Consultoría de productos
- Casos de negocio
- Benchmarking
- Consultoría estratégica

SOPORTE AL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS

- Realización de planes de proyecto

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- Oficina técnica
- Análisis de requisitos de aplicaciones
- Análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones y programas o de cambios y adaptaciones de aplicaciones y programas existentes
- Resolución de incidencias software
- Resolución de problemas software
- Diseño e implantación de interfaces
- Realización de pilotos
- Exportación, importación y transformación masiva de datos
- Diseño de guías de estilo e interfaces de usuario
- Elaboración de microsites de proyectos
- Actualización del Catálogo de Servicios
- Actualización del Inventario de Aplicaciones
- Generación de datos de prueba
- Generación de software de stress

SOPORTE A LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS Y PUESTO DE TRABAJO

- Desarrollo, instalación, configuración/administración y mantenimiento de sistemas
- Instalación de programas
- Aplicación de parches y actualización de versiones
- Desarrollo de agentes y scripts
- Migración de sistemas y aplicaciones microinformáticas
- Realización de pilotos
- Informes sobre nuevas aplicaciones, necesidades y realización de pilotos.
- Realización de pruebas de stress sobre aplicaciones y sistemas.

DOCUMENTACIÓN Y SOPORTE

- Elaboración de documentos de buenas prácticas
- Soporte a especificaciones técnicas para la elaboración de pliegos
- Soporte a la gestión del cambio
- Elaboración de guías de uso y operación de sistemas
- Elaboración de consultas/informes
- Documentación de procesos

Muchas de estas necesidades tienen cierto carácter urgente y son difícilmente planificables con mucha antelación, por este motivo el objeto del contrato no es establecer un conjunto definido de trabajos a

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

realizar, sino establecer un contrato que sirva para asegurar la realización de las necesidades actuales y futuras de Canal en el ámbito referido.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

3. ALCANCE

Dentro del alcance del proyecto se identifican dos servicios diferenciados cuyos paquetes de trabajo se describen a continuación:

- **PT1.- Gestión del Servicio**

El adjudicatario, en el marco de este paquete de trabajo, realizará todas las labores de gestión, seguimiento y control relacionadas con la prestación de **todos** los servicios objeto de este contrato.

- **PT2.- Servicio de Asistencias Técnicas**

Para cada una de las asistencias técnicas que Canal solicite del adjudicatario, éste deberá ajustar sus servicios a las siguientes fases:

- Análisis de la necesidad planteada (análisis de los requisitos)
 - Identificación de necesidades
 - Estructuración de la información
 - Elaboración del documento de requisitos
- Elaboración de Propuesta de Ejecución Valorada/Plan de Gestión de Proyecto
 - Planificación de tareas
 - Dimensionado de recursos necesarios
 - Evaluación económica
 - Plan de Gestión de Proyecto
- Realización de los trabajos
 - Diseño de la solución
 - Ejecución de los trabajos
- Documentación de los trabajos
- Registro de toda la documentación

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- Pruebas, cuando sea necesario
- Soporte, en su caso, a la puesta en producción
- Garantía de los trabajos realizados durante tres meses

3.1. Alcance funcional

A continuación, se describen con detalle los diferentes requisitos que el adjudicatario habrá de cumplir para la correcta prestación de los servicios.

3.1.1. Servicio de asistencias técnicas a la función Informática

El adjudicatario prestará soporte a la función informática de la manera descrita a continuación:

Para cada una de las asistencias técnicas que Canal demande del adjudicatario, éste deberá acometer las siguientes acciones:

RF101. Análisis de Requisitos

- RF101.01 El Coordinador del Servicio por parte del adjudicatario, deberá designar un consultor o analista de su equipo de trabajo para que inicie el análisis de requisitos y del contexto de las necesidades planteadas por Canal en un plazo igual o inferior al determinado en el Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) desde que le sea requerido formalmente.
- RF101.02 Entregará a Canal un documento de requisitos en un plazo igual o inferior al determinado en el ANS desde el inicio del análisis de requisitos. El documento de requerimientos habrá de ser aprobado por Canal.
- RF101.03 Los trabajos realizados por el proveedor para la elaboración del documento de requisitos no serán facturables salvo **que su propuesta de ejecución sea aceptada definitivamente** por Canal.
- RF101.04 Para el caso en que se traten datos personales, será necesario identificar los requisitos de Protección de datos de Carácter personal y garantizar su cumplimiento

RF102. Elaboración de la propuesta de ejecución valorada

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

- RF102.01 Basado en el documento de requisitos el proveedor deberá realizar un estudio de las tareas a realizar y una planificación de los recursos y esfuerzo necesarios.
- RF102.02 Generará una planificación del proyecto detallando tareas y recursos y valorará económicamente el importe de los trabajos a realizar según la planificación realizada y de acuerdo a los recursos necesarios y a los precios unitarios fijados en el Contrato, incluyendo los trabajos realizados en la fase previa de Análisis de Requisitos.
- RF102.03 El proveedor deberá realizar la entrega de la Propuesta de Ejecución en un plazo igual o inferior al determinado en el ANS desde que Canal finalice el análisis de requisitos, es decir, desde la aceptación por parte de Canal del documento de requisitos.
- RF102.04 Si la propuesta presentada no satisface las necesidades de Canal, el proyecto en cuestión quedará cancelado. No obstante, el adjudicatario, a petición de Canal, podrá presentar nuevas propuestas ajustándose a los requisitos fijados por Canal. La valoración económica contenida en esta propuesta de ejecución tendrá un carácter cerrado, y por tanto si hubiera retrasos en la ejecución de los trabajos, la propuesta no se verá modificada. La única forma de modificar la propuesta es a través de la correspondiente gestión de cambio aceptada por Canal. Si por las diferentes circunstancias descritas hasta el momento el proyecto no fuera a ser finalmente realizado por el adjudicatario el proyecto se considerará cerrado a todos los efectos incluidos los relacionados con el cálculo del cumplimiento del ANS.
- RF102.05 En caso de ser aprobada definitivamente la propuesta de ejecución valorada, los trabajos realizados por el proveedor para la elaboración de la propuesta de ejecución serán facturables, no siendo así, en el caso contrario.

RF103. Realización de los trabajos

Para aquellas propuestas de ejecución valoradas que Canal apruebe:

- RF103.01 El proveedor deberá constituir el equipo de trabajo e iniciar la ejecución de los trabajos en un plazo igual o inferior al determinado en el ANS desde el momento de aceptación de la propuesta de ejecución valorada por parte de Canal, salvo que Canal considere que es necesario realizar un Plan de Gestión del Proyecto, en cuyo caso, el plazo determinado en el

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

ANS comenzará a contar desde el momento de la aceptación por parte de Canal del Plan de Gestión del Proyecto. En ambos casos, Canal puede determinar a su único criterio una fecha alternativa (siempre posterior) a la que se obtenga de aplicar el plazo descrito en el ANS. En este caso, superar esta fecha sin que se hubieran iniciado los trabajos tendrá la consideración de que el plazo determinado en el ANS ha sido incumplido.

RF103.02

Si debido a la envergadura o criticidad de los trabajos, Canal considerara que éstos tienen la entidad suficiente para ser gestionados como un proyecto, el proveedor deberá proponer un Plan de Gestión del Proyecto conforme a la metodología y procedimientos de trabajo desarrollados por Canal según el estándar PMI de Gestión de Proyectos y acorde con la envergadura del mismo. Para ello se realizarán las entrevistas que se consideren necesarias. Este Plan de Gestión del Proyecto ha de ser aprobado por Canal. El Plan deberá contemplar los siguientes planes subsidiarios:

- (i) Plan de Gestión del Alcance. Se detallarán los diferentes paquetes de trabajo que conformen el alcance del proyecto, incluyendo, en su caso, planes de formación y de gestión del cambio.
- (ii) Plan Gestión del Tiempo/Cronograma.
- (iii) Plan de Gestión de Costes. Una vez aprobada la Propuesta de Ejecución Valorada, cada proyecto se comportará en cuanto a costes como un proyecto cerrado. Para realizar el seguimiento del mismo habrá que estimar el coste de cada uno de los paquetes de trabajo.
- (iv) Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias.
- (v) Plan de Gestión de Recursos. En este plan se tendrán en cuenta los diferentes equipos de trabajo que puedan participar en los diferentes paquetes de trabajo del proyecto.
- (vi) Plan de Gestión de la Comunicación.
- (vii) Plan de Gestión de la Calidad.

RF103.03

Si de la necesidad planteada por Canal se derivara la necesidad de presentar un diseño previo para su aprobación, el proveedor deberá realizar un documento de diseño técnico y funcional que habrá de ser aceptado formalmente por Canal antes del inicio de los trabajos. El diseño de la solución incluirá la documentación necesaria para su implementación. Si el diseño no cumple las expectativas de Canal, podrá solicitar su modificación o dar por finalizado el trabajo sin incurrir en otros costes que los estimados en la propuesta para el diseño.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

RF103.04 El adjudicatario **realizará los trabajos** necesarios, comunicará por los medios acordados por ambas partes la finalización de los trabajos, y realizará la entrega de todos los productos y documentación generados en el trabajo para su validación por parte de Canal. En caso de no ser aprobados por Canal debido a errores o falta de adecuación a los requisitos, Canal lo hará constar al adjudicatario para su revisión y subsanación sin cargo adicional. Este proceso se repetirá hasta un máximo de tres (3) veces, es decir, si la cuarta vez que el adjudicatario hace entrega a Canal de los resultados previstos del proyecto, éstos no cumplen con los requisitos y el alcance previsto, Canal quedará liberado del compromiso de pago de dicho proyecto

RF103.05 El adjudicatario realizará las labores de **cierre del proyecto** y análisis de lecciones aprendidas.

RF104. Plan de Pruebas

RF104.01 Para aquellas asistencias técnicas o de administración de sistemas que así lo requieran, la empresa adjudicataria deberá desarrollar y ejecutar un Plan de Pruebas destinado a garantizar la calidad de los trabajos desarrollados.

RF104.02 El adjudicatario deberá realizar la correcta ejecución del plan de pruebas, como paso previo para la aceptación de los trabajos por parte del Canal.

RF105. Soporte a la puesta en producción

RF105.01 Para aquellas asistencias técnicas consistentes en la realización de desarrollos de software o de soluciones que hayan de ser desplegadas en entornos productivos para su puesta en marcha, el adjudicatario deberá proveer soporte a su despliegue.

RF106. Condiciones de aceptación, garantía y mantenimiento

RF106.01 Se establece un periodo de garantía de tres meses, durante el cual el adjudicatario se comprometerá a resolver cualquier error o falta de adecuación a los requerimientos detectados con posterioridad a la aceptación definitiva sin cargo adicional.

RF107. Para aquellos trabajos enmarcados en este servicio cuya ejecución obligue a la realización de tareas fuera del horario laboral que, para el objeto de este contrato, se establece en la franja horaria comprendida entre las 8:00 y las 18:00 horas de lunes a viernes

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid, Canal, siempre que el proveedor demuestre suficientemente dichos trabajos, aplicará a las tarifas establecidas en la oferta los siguientes incrementos:

- Trabajos realizados de lunes a viernes fuera del horario laboral: 25%
- Trabajos realizados en sábados o festivos: 50%

3.1.2. Gestión del Servicio.

RF201. El adjudicatario en el marco de este servicio realizará todas las labores de gestión relacionadas con la prestación de **todos** los servicios objeto de este contrato.

RF201.01 Designar al Coordinador del Servicio que será el encargado de todas las tareas de gestión, coordinación, seguimiento y control del Servicio.

RF201.02 Por medio del Coordinador del Servicio, designar a las personas que constituirán los diferentes equipos de trabajo de las diferentes asistencias técnicas.

RF201.03 Por medio del Coordinador del Servicio, deberá supervisar los trabajos realizados en el desarrollo de las asistencias técnicas.

RF201.04 Realizar el seguimiento periódico del cumplimiento del ANS acordado.

RF201.05 Realizar los informes de seguimiento periódicos.

RF201.06 Realizar los Planes de Acciones Correctivas (PAC) cuando se produzcan incumplimientos de los parámetros del ANS.

RF201.07 Registrar toda la documentación generada en el ámbito del Contrato.

RF201.08 Cualquier sustitución de algún miembro del equipo por parte del adjudicatario, se realizará por un recurso equivalente, esto es, que satisfaga los requisitos mínimos exigidos y de solvencia técnica referidos al equipo de trabajo.

La prestación de este servicio tendrá un precio cerrado, específico y diferenciado.

3.2. Entregables

3.2.1. Documentación

RD101. Toda la documentación se entregará en soporte electrónico.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- RD102. Con carácter general, se usará UML, con las extensiones BPMn, para la modelización de procesos, clases, modelos de datos y diseños en general.
- RD103. Por lo que respecta a la documentación a entregar será necesario seguir las siguientes directrices:
- El adjudicatario establecerá un sistema de gestión de la documentación. Los documentos, tanto de apoyo como los generados por el propio trabajo, han de tener una identificación única en nombre y número de revisión.
 - Toda la documentación e información desarrollada en el ámbito de la realización de los trabajos será registrada por el adjudicatario en el sistema informático de Gestión de Proyectos (CA Clarity PPM), sistema para el que se le proporcionará acceso para tal fin.
- RD104. La gestión y documentación de los proyectos que se derivaran de la ejecución de este contrato se ajustarán a la metodología de Gestión de Proyectos de Canal (basada en PMI) y a lo que al respecto determine la Oficina de Gestión de Proyectos dependiente del Área de Planificación y Control de la Subdirección de Sistemas Informáticos.
- RD105. Como consecuencia de las tareas identificadas en el alcance de este contrato, el adjudicatario deberá presentar a lo largo del periodo del mismo los siguientes documentos:

3.2.1.1 Previo al inicio de los trabajos

RD105.01 El adjudicatario deberá presentar para su aprobación antes del inicio de los trabajos objeto de este Contrato un Plan General de Gestión de Proyecto/Asistencia-Técnica según los requisitos establecidos en el apartado “Ejecución de los Trabajos” incluido en este mismo pliego.

3.2.1.2 En el ámbito de la Gestión del Servicio

RD105.02 Informes periódicos de seguimiento del Servicio. Estos informes se realizarán, con carácter general, trimestralmente. Incluyen el informe de cumplimiento del ANS.

RD105.03 Documento con el Plan de Acciones Correctivas (“PAC”) para los incumplimientos de los parámetros de control del ANS.

3.2.1.3 En el ámbito de la ejecución de las Asistencias Técnicas

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Para cada una de las Asistencias Técnicas demandadas por Canal:

RD105.04 Documento de requisitos que habrán de cumplir los trabajos a realizar para las solicitudes de asistencia técnica realizadas por Canal.

RD105.05 Propuesta de Ejecución Valorada: documento que contendrá la planificación y previsión de esfuerzos para la realización de las tareas determinadas en el documento de requisitos. Este documento, será la referencia para el seguimiento del ANS en cuanto a calidad y eficacia de la planificación. Este documento contendrá al menos:

- Fecha prevista de entrega del Plan de Gestión del Proyecto (si lo hubiera).
- Fecha prevista de inicio de cada una de las fases del proyecto
- Fecha prevista de fin del proyecto y de cada una de sus fases
- Recursos necesarios para la realización de los trabajos (perfiles y horas previstas)
- Coste de los trabajos

RD105.06 Plan de Gestión de Proyecto para aquellos casos en que la entidad o criticidad de los trabajos así lo justifique y siempre a petición de Canal. En este caso, Canal deberá aprobar la documentación recibida en cuanto a calidad y completitud. En caso de no ser aprobado, Canal devolverá el PGP al adjudicatario para su revisión y subsanación. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario. La fecha definitiva de entrega del PGP a efectos de cumplimiento del ANS será la de la entrega en la que Canal da la aprobación.

RD105.07 Documentos de diseño técnico/funcional, para aquellos trabajos que precisen de la realización de un diseño previo. Canal deberá aprobar estos entregables en cuanto a calidad y completitud.

RD105.08 Documentos acordados en la realización de los trabajos encomendados. Canal deberá aprobar estos entregables en cuanto a calidad y completitud, en función del alcance determinado en el propio PGP si lo hubiera y del documento de requerimientos. La fecha definitiva de los entregables del proyecto a efectos de cumplimiento del ANS será la de la entrega en la que Canal da la aprobación. El tiempo de aprobación de Canal no se tendrá en cuenta para el cómputo del retraso, aunque sí se tendrá en cuenta el tiempo que el adjudicatario utilice para la subsanación de las inconformidades. Si en los documentos de gestión de cambios aprobados que se realicen a lo largo de los proyectos, se recoge de manera expresa que éstos modifican la nueva fecha prevista de entrega a

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

efectos de la penalización por incumplimiento del plazo previsto, esta nueva fecha se utilizará como nueva referencia para el cálculo del ANS.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

4. ENTORNO TECNOLÓGICO

En el Anexo 1 se describe el entorno tecnológico de Canal.

El adjudicatario deberá contar con una capacidad operativa que garantice el nivel de especialización requerido para la realización de las asistencias técnicas que pudieran demandarse en los ámbitos referidos y tecnologías relacionadas, lo cual supone un necesario mantenimiento del conocimiento, acreditado inicialmente, a lo largo de la duración del Contrato.

En general, el adjudicatario deberá proveer servicios de asistencia técnica para consultoría, análisis, desarrollo, instalación, configuración, administración o mantenimiento en el ámbito de las plataformas indicadas, así como de aquellas en el ámbito de los sistemas de información que Canal incorpore a su entorno tecnológico a lo largo de la duración del contrato. No obstante, la facturación referida a asistencias sobre plataformas o soluciones no relacionadas en el presente pliego no podrá superar el 20% del presupuesto anual.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

5. EQUIPO DE TRABAJO

Para desempeñar los servicios objeto del Contrato, el adjudicatario deberá disponer los siguientes recursos:

- Coordinador del Servicio: persona responsable de los trabajos de gestión, supervisión y control necesarios que garanticen la correcta prestación del conjunto de todos los servicios objeto del Contrato.
- Los equipos de trabajo que se concreten en el alcance de las diferentes Propuestas de Ejecución Valoradas.

El licitador identificará de forma expresa en su oferta el Coordinador del Servicio designado para la coordinación de los trabajos objeto de este contrato.

El adjudicatario deberá disponer del Coordinador del Servicio designado en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del Acta de Inicio. En caso contrario el adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

Los Equipos de Trabajo estarán formados por un conjunto de personas con unos determinados perfiles cuya cualificación y experiencia permita cubrir las tipologías de actuaciones y tecnologías alcance de las Propuestas de Ejecución Valoradas. Debido a la posible heterogeneidad de estas actuaciones, no es posible determinar con exhaustividad la relación de perfiles especializados que les darían cobertura. Por lo tanto, los diferentes perfiles especializados que podrían ser requeridos se han englobado en un conjunto de diferentes perfiles generalistas para permitir una gestión más simplificada.

Para el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de titulación en el presente procedimiento, se tomarán como referencia el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES) y el Marco Europeo de Cualificaciones (EQF, *European Qualifications Framework*):

- Titulación de **Máster**: MECES nivel 3 (equivalente a EQF nivel 7). Titulación oficial académica de Máster Universitario, Licenciado o Ingeniero.
- Titulación de **Grado**: MECES nivel 2 (equivalente a EQF nivel 6). Titulación oficial académica de Grado, Diplomado Universitario o Ingeniero Técnico.
- Titulación de **Técnico Superior en Formación Profesional**: MECES nivel 1 (equivalente a EQF nivel 5). Titulación oficial académica de ciclo formativo de técnico superior o equivalente.

Cada nivel MECES engloba a todos los niveles inferiores, por lo que se aceptará cumplido el requisito de titulación cuando se presente una titulación igual o superior a la requerida.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Los requisitos mínimos de titulación académica, formación y experiencia profesional que deben cumplir los perfiles generalistas que formarán los equipos de trabajo del adjudicatario se detallan a continuación.

El adjudicatario presentará a Canal, cuando así le sea requerido, la documentación que acredite la cualificación y experiencia profesional requeridas en el presente procedimiento, de las personas que conformen los equipos de trabajo.

Coordinador del Servicio

Perfil Coordinador del Servicio
Descripción del perfil
Se encargará de las labores de coordinación, gestión y seguimiento del Servicio, entendidas éstas como todas las labores de gestión relacionadas con la prestación de todos los Servicios objeto de este Contrato. Así mismo, deberá supervisar los diferentes proyectos y trabajos que se realicen en el marco del Contrato y designar a aquellas personas que constituirán los diferentes equipos de trabajo de dichos proyectos.
Titulación académica
Titulación universitaria: Nivel 3 (Máster) MECES o Nivel 7 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
Formación adicional
Deberá disponer de la acreditación PMP de PMI o PRINCE2 Practitioner 50 horas mínimo en cursos de Gestión de Servicios de Outsourcing. 40 horas mínimo de formación en estándares de calidad y metodología.
Experiencia profesional
Deberá contar con una experiencia mínima demostrable de cinco (5) años como Jefe de Proyecto o Coordinador de Servicio en el ámbito de las Tecnologías de la Información, debiendo haber dirigido, al menos, un (1) servicio de características análogas al objeto de este Contrato en los últimos cuatro (4) años.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Equipos de Trabajo

Perfil Jefe de Proyecto
Descripción del perfil
Perfil responsable de la gestión de cada uno de los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
Titulación universitaria: Nivel 3 (Máster) MECES o Nivel 7 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
Formación adicional
50 horas mínimo en cursos de Gestión de Proyectos de Sistemas de Información y Comunicaciones.
Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de cinco (5) años como Jefe de Proyecto en proyectos de Tecnologías de la Información. Experiencia mínima de dos (2) años en la Gestión de Servicios basados en las tipologías de actuaciones y tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Consultor
Descripción del perfil
Perfil responsable de las tareas de consultoría de mayor especialización o que requieran una mayor experiencia en la materia objeto de los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

<p>Titulación universitaria:</p> <p>Nivel 3 (Máster) MECES o Nivel 7 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias.</p> <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida</p>
Formación adicional
Experiencia profesional
<p>Experiencia mínima demostrable de cuatro (4) años en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de consultoría de Negocio o Técnica.</p> <p>Experiencia mínima de dos (2) años en Servicios de Consultoría relacionados con las tipologías de actuaciones y tecnologías objeto del Contrato.</p>

Perfil Consultor junior
Descripción del perfil
<p>Perfil responsable de las tareas de consultoría que requieran cierta especialización o para las que no sea necesaria una dilatada experiencia en la materia objeto de los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.</p>
Titulación académica
<p>Titulación universitaria:</p> <p>Nivel 3 (Máster) MECES o Nivel 7 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias.</p>

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 12 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida
Formación adicional
Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de dos (2) años en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de consultoría de Negocio o Técnica. Experiencia mínima de un (1) año en Servicios de Consultoría relacionados con las tipologías de actuaciones y tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Analista Funcional
Descripción del perfil
Perfil de analista funcional o de negocio responsable de las tareas de análisis y diseño en el ámbito de la construcción de aplicaciones en los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
Titulación universitaria: Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias. Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior de Nivel 1 (Técnico Superior de Formación Profesional) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 12 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Formación adicional
Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de tres (3) años en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de análisis y diseño de aplicaciones relacionadas con las tipologías de metodologías y tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Arquitecto de Sistemas
Descripción del perfil
Perfil técnico responsable de las tareas de definición y diseño de arquitecturas de Sistemas en el ámbito de la construcción o evaluación de soluciones en los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
<p>Titulación universitaria:</p> <p>Nivel 3 (Máster) MECES o Nivel 7 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias.</p> <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 12 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida</p>
Formación adicional
Experiencia profesional

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Experiencia mínima demostrable de tres (3) años en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de definición y diseño de arquitecturas de Sistemas relacionados con las tipologías de tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Administrador de Sistemas
Descripción del perfil
Perfil técnico responsable de las tareas de administración de Sistemas en el ámbito de la construcción o evaluación de soluciones en los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
<p>Titulación universitaria:</p> <p>Nivel 3 (Máster) MECES o Nivel 7 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias.</p> <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 12 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida</p>
Formación adicional
Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de tres (3) años en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de administración de Sistemas relacionados con las tipologías de tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Formador

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Descripción del perfil
Perfil responsable de tareas de formación relacionadas con los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
<p>Titulación universitaria:</p> <p>Nivel 3 (Máster) MECES o Nivel 7 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con las áreas de ingeniería, informática o ciencias.</p> <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 12 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida</p>
Formación adicional
Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de tres (3) años en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de formación y capacitación de personas en el ámbito de las Tecnologías de la Información relacionados con las tipologías de metodologías y tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Analista programador
Descripción del perfil
Perfil de analista programador responsable de tareas de desarrollo, mantenimiento o evolución en el ámbito de la construcción o mantenimiento de aplicaciones en los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
Titulación universitaria:

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

<p>Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con el área de informática.</p> <p>Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior de Nivel 1 (Técnico Superior de Formación Profesional) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 12 meses de actividad adicional a la solicitada en la experiencia profesional mínima requerida</p>
Formación adicional
Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de tres (3) años en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de análisis, diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones relacionadas con las tipologías de metodologías y tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Programador
Descripción del perfil
Perfil de programador responsable de tareas de desarrollo, mantenimiento o evolución en el ámbito de la construcción o mantenimiento de aplicaciones en los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
<p>Titulación:</p> <p>Nivel 1 (Técnico Superior de Formación Profesional) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con el área de informática.</p>
Formación adicional

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de un (1) año en el sector de las Tecnologías de la Información en servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones relacionadas con las tipologías de metodologías y tecnologías objeto del Contrato.

Perfil Técnico Audiovisual
Descripción del perfil
Perfil responsable de tareas de Proyección, Sonido y Streaming para eventos en los proyectos que se realicen en el marco del Contrato.
Titulación académica
Titulación: Nivel 1 (Técnico Superior de Formación Profesional) MECES o Nivel 5 EQF o todas sus equivalencias, relacionada con el área de proyectos audiovisuales y espectáculos.
Formación adicional
Experiencia profesional
Experiencia mínima demostrable de un (1) año en el sector de Proyección, Sonido y Streaming para Eventos relacionados con la función informática.

Canal considera un factor clave para el éxito del proyecto la permanencia de ciertas personas, consideradas clave, para la ejecución de algunas tareas. Además, si bien entiende que la gestión de su personal es responsabilidad del Adjudicatario, desea mantener un nivel de rotación de personal limitado, con el fin de ayudar a evitar riesgos en la entrega de los servicios. En el ANS se han incluido parámetros

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

concentrados en medir estos requisitos referidos al personal. Para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego de prescripciones técnicas, tendrán la consideración de personal clave tanto la persona que cubra el rol de Coordinador del Servicio, como las que ostenten el rol de Jefe de Proyecto durante el ámbito temporal de duración de las asistencias técnicas lideradas por éstos.

Cualquier modificación en los equipos de trabajo suscitada por el adjudicatario requerirá las siguientes condiciones:

- o Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio con un plazo mínimo de 15 días de preaviso.
- o Presentación de candidato con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, junto con las certificaciones técnica y laboral exigidas para la prestación de los servicios incluidos en este contrato.
- o El adjudicatario dispone de un plazo máximo de 15 días para sustituir el recurso desde la fecha de la baja del mismo en el equipo, tal y como queda reflejado en el parámetro correspondiente del ANS.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

6. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO

El licitador presentará su oferta conforme a la metodología y procedimientos de trabajo desarrollados por Canal según el estándar PMI de Gestión de Proyectos.

Para ellos incluirá en su oferta un Plan General de Gestión del Proyecto/Asistencia Técnica (PGP) donde se indiquen los principales aspectos a considerar durante la gestión de los trabajos objeto del contrato.

Los trabajos objeto de este Contrato se gestionarán como una Asistencia Técnica y, aunque como tal, en su conjunto, no puedan considerarse como un proyecto, el licitador deberá presentar todos los aspectos relativos a su gestión: alcance, recursos, calidad, riesgos...etc., en el mismo PGP mencionado.

El Área de Planificación y Control a través de su Oficina de Proyectos, pone a disposición de los licitadores, para la correcta elaboración del PGP, una serie de plantillas relacionadas con la Gestión de Proyectos y Servicios a través del siguiente enlace:

https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Reducida.zip

El documento ODP-G-Plan_de_Gestión_de_Proyecto_Doc_Unico.docx es la plantilla que el licitador deberá utilizar para presentar el PGP en su oferta y contiene todos los capítulos necesarios para describir los objetivos, alcance, y modelo y para el adecuado seguimiento y control del proyecto. **La no presentación del plan en la plantilla suministrada por Canal supondrá la exclusión del licitador del presente procedimiento.** Los capítulos son los siguientes:

- Introducción al Plan de Gestión del Proyecto
 - Ámbito de aplicación
 - Propósito del PGP
 - Alcance del PGP
 - Preparación del PGP
 - Aprobación del PGP
 - Actualización del PGP
 - Periodicidad del control y revisión del PGP
- Introducción al Proyecto (Descripción general del Proyecto)
 - Descripción general
 - Descripción del Alcance

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- Descripción detallada del modelo/metodología propuestos y sus componentes
- Roles y Responsabilidades
- Planes para cada una de las áreas de Gestión
 - Plan de Gestión del Alcance (Gestión de Cambios). En él se incluirá, el ANS que el licitador propone o, en su caso, el acatamiento con carácter general del ANS que acompaña a este pliego.
 - Plan Gestión del Tiempo/Cronograma. No aplica.
 - Plan de Gestión de Costes. No aplica.
 - Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias. Se detallarán los riesgos identificados y sus correspondientes planes de mitigación.
 - Plan de Gestión de Recursos. En este plan se tendrán en cuenta los diferentes equipos de trabajo que puedan participar en el proyecto.
 - Plan de Gestión de la Comunicación. En éste se incluirán los modelos de Gestión del ANS, del Servicio, de la Relación y del Contrato que el licitador propone según las directrices contenidas en los sucesivos apartados de este pliego.
 - Plan de Gestión de la Calidad.
- Cierre del Proyecto

El PGP deberá ser ajustado por el adjudicatario, una vez realizada la adjudicación, para su aprobación por parte de Canal. Deberá, por tanto, ser aprobado por Canal antes del inicio de los trabajos. Así mismo y con carácter previo al inicio de los trabajos el Adjudicatario deberá conformar los diversos comités de gobierno, control y seguimiento de la Asistencia Técnica según se definen más adelante en el Modelo de Gestión. Se revisarán los procedimientos operativos y se realizarán los ajustes que se consideren oportunos sobre las herramientas, si las hubiera, que soporten la gestión del servicio.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

7. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

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

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

En el Anexo 2 *Tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)* se indican los parámetros del ANS de este servicio.

7.1. Medida de los parámetros del ANS

Cada parámetro del ANS acordado será medido trimestralmente, salvo que expresamente se establezca otro periodo de medición. El Adjudicatario entregará un informe para dicho periodo que permita determinar si ha conseguido los niveles de servicio acordados. Este informe deberá ser registrado por el adjudicatario en el sistema PPM de Canal.

7.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS

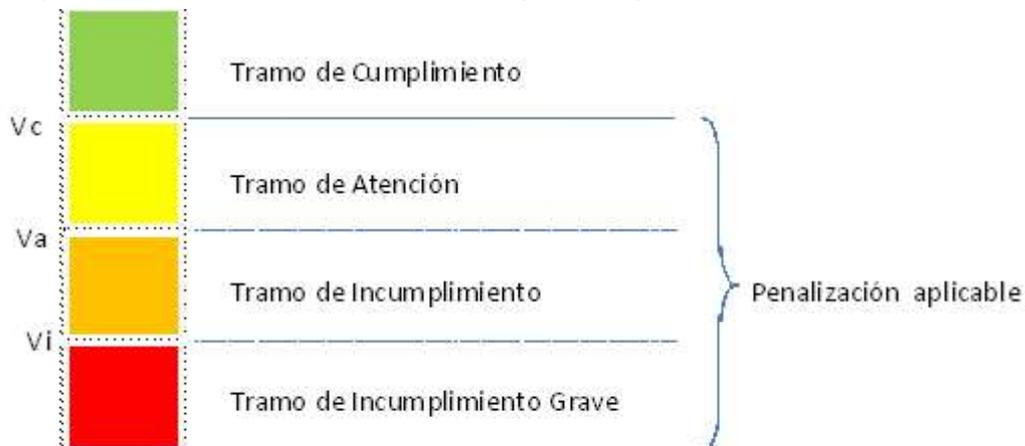
Trimestralmente se revisarán conjuntamente los informes previamente enviados por el Adjudicatario, para establecer y acordar el cumplimiento de los compromisos por parte del mismo.

Tal como se ha indicado, el Anexo 2 recoge el Acuerdo de Nivel de Servicio que el Adjudicatario se compromete a cumplir para cada parámetro que lo integra.

En caso de fallo en la provisión de los Servicios de acuerdo con los requerimientos de calidad acordados, el Adjudicatario incurrirá en una penalización, que tiene como objetivo una compensación económica que refleje que ha entregado los Servicios con un nivel de calidad inferior al comprometido.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Se establecerán varios Tramos de Control para la medida del cumplimiento de los compromisos de calidad. Cada Tramo viene definido por un valor contra el que comparar el valor obtenido por el Adjudicatario, tal como se muestra en la siguiente figura.



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

Con el fin de diferenciar la criticidad de los Parámetros del ANS, y focalizar la atención sobre aquellos aspectos críticos del Servicio, cada uno de ellos tendrá definido un Peso o Prioridad. Este valor, como se detalla en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización.

El ANS definido y descrito en el Anexo 2, será de aplicación desde el primer momento.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

8. MODELO DE GOBIERNO DEL SERVICIO

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

En este apartado se describe el Modelo de Gestión requerido por Canal. La oferta del Licitador deberá describir con detalle suficiente la organización de su equipo de trabajo, tanto para los servicios centralizados en sus instalaciones, como para aquellos técnicos que deban desplazarse a ubicaciones de Canal. Esta descripción debe incluir el detalle de los procedimientos, políticas, guías y herramientas que utilizará durante la vigencia del contrato para la gestión y supervisión de los servicios, de los equipos de trabajo propios y de los de terceros o subcontratados implicados en la prestación de los servicios.

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

8.1. Gestión de Servicios

El proveedor será el responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios prestados y de que estos se presten de acuerdo con los niveles de calidad acordados con Canal.

El objetivo que persigue Canal es disponer de un entorno de gestión estándar que permita realizar cambios o incorporaciones durante el Contrato o tomar decisiones a su finalización, sin impacto significativo en el usuario de los mismos.

8.2. Gestión de la Relación

Para la gestión de la relación se tendrán presentes los siguientes principios que se consideran clave para el éxito de este proyecto:

- Asegurar que se dispone de la necesaria flexibilidad y agilidad para responder a las renovaciones de software y la demanda del mismo desde las Áreas de Negocio de Canal.
- Asegurar que se puede responder eficientemente a los cambios en el entorno de negocio de Canal.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva la innovación TI y que esta se traduce en beneficios para Canal.

En el siguiente apartado se describe el **Modelo de Relación (Modelo de Referencia)** requerido habitualmente por Canal. No obstante, Canal, conocedor de que el volumen de los trabajos a realizar no precisa de un modelo tan específico permitirá que los licitadores, basándose en las principales directrices de este modelo, describan en el Plan de Comunicación del PGP un modelo propio de relación entre Canal y el Proveedor.

8.2.1. Modelo de Referencia

El Modelo de referencia se estructura en tres niveles.

- El **nivel estratégico** es el encargado de velar por que la estrategia y objetivos del proyecto estén alineados con los corporativos, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El **nivel táctico** se encarga de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- El **nivel operacional** se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

8.2.1.1 Comité de Dirección

En el **nivel de gestión estratégica** se establece el **Comité de Dirección**, en el que participa Canal y el Adjudicatario asignando cada uno un Director Ejecutivo, capaces de asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las disposiciones estratégicas requeridas a este nivel del modelo.

Entre otras, son responsabilidad del Comité de Dirección:

- Aprobar los cambios en el ámbito del Servicio propuestos por el Comité de Seguimiento y Control
- Aprobar los cambios al Contrato propuestos por el Comité de Seguimiento y Control
- En general, discutir cualquier incidencia o problema surgido durante la ejecución del Servicio
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica que pueda surgir a lo largo del Servicio
- Resolver cualquier conflicto continuado entre los participantes en el proyecto, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

El Comité de Dirección se reunirá semestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 10 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

8.2.1.2 Comité de Seguimiento y Control

En un **nivel de gestión táctico**, Canal y el Adjudicatario asignarán ambos un Jefe de Proyecto para establecer el **Comité de Seguimiento y Control**, encargado de dirigir, monitorizar y controlar de la ejecución de todos los servicios.

Serán responsabilidades de este Comité, sin limitación:

- Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, se desarrollen e implementen planes de resolución de problemas
- Monitorizar el estado de los servicios
- Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio
- Discutir nuevos requerimientos o cambios. Revisar y aprobar las Peticiones de Cambio.
- En el caso de que el cambio requiera de cambios en el Contrato, deberán revisar el informe de impacto correspondiente. Estos informes son los que deben ser enviados al Comité de Dirección de acuerdo a un Proceso de Gestión de Cambios en el Contrato
- Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el Adjudicatario está disponible y disponen de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables
- Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de Canal y del Adjudicatario para todos los asuntos relacionados nivel de gestión táctico del Servicio
- Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos
- Revisar y facilitar al Comité de Dirección cualquier información que le sea solicitada.

El Comité de Seguimiento y Control se reunirá al menos mensualmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o después de 1 día laborable tras una petición de cualquiera de los Jefes de Proyecto.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

8.2.1.3 Comité Operacional

En un **nivel de gestión operativo**, Canal y el Adjudicatario trabajarán en plena coordinación para la consecución de los objetivos de los servicios objeto del contrato. Se nombrará a un Jefe de Proyecto/Responsable Operativo de cada una de las partes, cuyas responsabilidades se detallan a continuación:

- Revisar la lista de tareas pendientes y asignar prioridades
- Revisar y priorizar las peticiones recibidas
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio
- Discutir nuevos requerimientos o cambios. Revisar y aprobar las Peticiones de Cambio menores.
- En el caso de que el cambio sea significativo elaborar informe propuesta para el Comité de Seguimiento y Control.
- Verificar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el Adjudicatario está disponible y disponen de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas
- Revisar la tendencia de los niveles de servicio y establecer acciones correctoras
- Servir como interlocutor entre las organizaciones de Canal y del Adjudicatario para todos los asuntos del día a día relacionados con el Servicio
- Revisar y facilitar al Comité de Seguimiento y Control cualquier información que le sea solicitada.

Se establecerán las reuniones de trabajo que se consideren necesarias a petición de cualquiera de las partes.

8.3. Gestión del Modelo de Servicio

Canal considera como un requerimiento imprescindible contar con estructuras de gestión del Servicio flexibles, que permitan los cambios en cualquier aspecto del servicio que sea preciso como consecuencia de cambios en la demanda de servicios de negocio de Canal, o cambios en el entorno de negocio de Canal. Además, debe garantizar que el proyecto se beneficia del avance de la tecnología, tanto en mejoras de calidad de servicio o de la productividad.

El licitador debe describir los procedimientos, métodos y herramientas que propone implantar para la gestión de cambios en el Modelo de Servicio planteado. Para ello debe completar adecuadamente el apartado *Verificación y Control del Alcance del Plan de Gestión del Alcance*,

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

dentro del PGP de su oferta. El licitador deberá proponer concretamente un Procedimiento de Gestión de Cambios al Modelo de Servicio capaz de gestionar:

- Cambios mayores y menores
- Cambios en los documentos
- Cambios en el Ámbito de los servicios
- Cambios como consecuencia de la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o de planes de acciones correctoras
- Cambios en las actividades de negocio (nuevos servicios, abandono de actividades) o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios
- Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido del Modelo de Servicio que regulan la prestación de los servicios.

8.4. Sistema de Gestión Integrado

Canal tiene como objetivo llevar a cabo una gestión activa e integrada de la entrega de los servicios, en dos niveles: estratégico y táctico-operativo. Para ello espera que el proveedor implemente un Sistema de Gestión Integrado que permita a Canal realizar la gestión continua y en todos los niveles:

- **Nivel Estratégico.** Tener una visión global que permita:
 - Controlar el cumplimiento del contrato
 - Controlar que los niveles de servicio responden a las necesidades de negocio para mantener la alineación con los objetivos corporativos
 - Controlar el cumplimiento global de los niveles de servicio y que se produce una mejora continua de su calidad

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- Controlar la evolución del consumo de servicio y su coste asociado (ratios de coste)
- Controlar y ajustar los precios
- **Niveles Táctico y Operativo.** Tener una visión detallada que permita:
 - Controlar el cumplimiento de los niveles de servicio
 - Monitorizar y ajustar los niveles de servicio
 - Seguimiento y control de fallos, incidencias y problemas
 - Control y seguimiento de la capacidad
 - Seguimiento, control y ajuste de la asignación de tareas y de recursos
 - Seguimiento y control de la ejecución de tareas y trabajos
 - Maximizar el uso de los servicios del proveedor
 - Conocer el detalle de los consumos y precios de los servicios

El proveedor debe detallar en el Plan de Gestión de la Comunicación dentro del PGP de su oferta las herramientas y procesos que componen el Sistema de Gestión Integrado que propone utilizar.

8.5. Seguimiento e informes

Se establecen como estándar los informes siguientes:

Informe mensual

Informe dirigido a los miembros del Comité de Seguimiento y Control para analizar la información requerida en dicho comité, en especial la actividad del periodo correspondiente, el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y la identificación proactiva de problemas en el cumplimiento del ANS.

Informe semestral

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

Informe dirigido a los miembros del Comité de Dirección para analizar la información requerida en dicho comité, en especial recogiendo la evolución de los indicadores de calidad, y la información de los elementos que se consideren más críticos.

Adicionalmente a estos informes, y ante situaciones específicas, el Proveedor deberá presentar información requerida bajo demanda y en particular para cubrir los puntos descritos en el Comité Operacional.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

9. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

9.1. Lugar de realización de los trabajos

De manera general, las tareas a realizar en el marco del proyecto para la consecución de los objetivos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto aquellos trabajos que, por su naturaleza, requieran ser ejecutados en las dependencias del Canal.

En el caso que los trabajos se realicen en las instalaciones del adjudicatario, los costes derivados de las posibles conexiones necesarias con el Canal serán por cuenta del adjudicatario.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFIN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

10. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 17.06.2024 11:55:45 CEST

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Elías Manrique Rojo
Por delegación de Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 17.06.2024 11:59:11 CEST

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 18.06.2024 14:06:02 CEST

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto DELFYN3	Fecha 22/01/24
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

ANEXO 1. ENTORNO TECNOLÓGICO

Esta información se considera confidencial, por lo que se distribuye en un documento aparte, “Anexo 1 Entorno Tecnológico” que el licitador deberá solicitar tal y como se describe en el apartado 10.17 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas de este procedimiento.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

ANEXO 2. TABLA ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Calidad del Servicio

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vf
CLS01	Calidad y eficacia de la planificación de las Propuestas de Ejecución Valorada (PEV) realizadas por el adjudicatario	Entrega de los resultados de los trabajos conformes a los requerimientos aprobados, en un plazo inferior o igual al incluido en la PEV correspondiente. Se considerará entregado cuando Canal apruebe la entrega en cantidad y calidad. El tiempo de aprobación de Canal no se tendrá en cuenta para el cómputo del retraso, aunque sí se tendrá en cuenta el tiempo que el adjudicatario utilice para la subsanación de las inconformidades. Si en los documentos de gestión de cambios aprobados que se realicen a lo largo de los proyectos, se recoge de manera expresa que éstos modifican la	Índice de desviación total (o índice de programación ganada IPG). Se calculará a la finalización y cierre de los trabajos tomando como referencia la fecha de entrega de los resultados sobre la fecha prevista: IPG= días hábiles totales previstos de los trabajos finalizados en el periodo de medición / días hábiles totales reales de los trabajos finalizados en el periodo de medición	s	14	0,9	0,8	0,7

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFIN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

	nueva fecha prevista de entrega a efectos de la penalización por incumplimiento del plazo previsto, esta nueva fecha se utilizará como nueva referencia para el cálculo del ANS				
CLS02	Calidad y completitud de los análisis previos de la necesidad	Este parámetro mide la calidad y completitud de los documentos de requerimientos descritos en RD105.04. Una merma significativa en estos aspectos provocará la devolución por parte de Canal del documento al adjudicatario para su revisión y reformulación.	Documentos devueltos por Canal en su primera entrega del conjunto de los trabajos cerrados en el periodo de medición del parámetro: si el número de trabajos es igual o inferior a 10 en el periodo de medición, los valores de los tramos de control corresponderán a las unidades absolutas, en caso contrario corresponderán al porcentaje de documentos devueltos sobre el total de documentos.	11	0/0% 1/10% 2/20%
CLS03	Calidad y completitud de las propuestas de ejecución valorada	Este parámetro mide la calidad y completitud de las propuestas de ejecución valorada descritos en RD105.05. Una merma significativa en estos aspectos provocará la devolución por parte de Canal del documento al adjudicatario para su revisión y reformulación.	Propuestas devueltas por Canal en su primera entrega del conjunto de los trabajos cerrados en el periodo de medición del parámetro: si el número de documentos es igual o inferior a 10 en el periodo de medición, los valores de los tramos de control corresponderán a las unidades absolutas, en caso contrario corresponderán al porcentaje de documentos devueltos sobre el total de documentos.	7	0/0% 1/10% 2/20%

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

CLS04	Calidad y completitud de los Planes de Gestión de Proyectos (PGP)	Este parámetro mide la calidad y completitud de los PGP descritos en RD105.06. Una merma significativa en estos aspectos provocará la devolución por parte de Canal del documento al adjudicatario para su revisión y reformulación.	PGP devueltos por Canal en su primera entrega de los trabajos cerrados en el periodo de medición del parámetro: si el número de documentos es igual o inferior a 10 en el periodo de medición, los valores de los tramos de control corresponderán a las unidades absolutas, en caso contrario corresponderán al porcentaje de documentos devueltos sobre el total de documentos.	s	9	0/0%	1/10%	2/20%
CLS05	Calidad y completitud de los diseños técnicos/funcionales	Este parámetro mide la calidad y completitud de los diseños descritos en RD105.07. Una merma significativa en estos aspectos provocará la devolución por parte de Canal del documento al adjudicatario para su revisión y reformulación.	Diseños devueltos por Canal en su primera entrega en el periodo de medición del parámetro: si el número de documentos es igual o inferior a 10 en el periodo de medición, los valores de los tramos de control corresponderán a las unidades absolutas, en caso contrario corresponderán al porcentaje de documentos devueltos sobre el total de documentos.	s	9	0/0%	1/10%	2/20%
CLS06	Eficacia en el inicio de los trabajos de análisis previo	Este parámetro mide la desviación, respecto del plazo máximo, en el inicio del análisis previo descrito en RF101. Dicho plazo máximo se establece en cinco (5) días hábiles desde la fecha de la solicitud expresa por parte de Canal.	Porcentaje de desviación total. Porcentaje de días hábiles totales de retraso en el inicio del conjunto de trabajos cerrados en el periodo de medición del parámetro, sobre el total de días hábiles previstos (Nro trabajos *5).	s	6	0%	10%	20%

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

CLS07	Eficacia en la realización de las Propuestas de Ejecución Valoradas	Este parámetro mide la desviación, respecto del plazo máximo, en la realización de las PEV descritas en RF102. Dicho plazo máximo se establece en siete (7) días hábiles desde la aprobación del documento de requerimientos correspondiente.	Porcentaje de desviación total. Porcentaje de días hábiles totales de retraso del conjunto de los documentos correspondientes a los trabajos cerrados en el periodo de medición del parámetro, sobre el total de días hábiles previstos (Nro trabajos *7).	5	0%	10%	20%
CLS08	Eficacia en la realización de los Planes de Gestión de Proyecto	Este parámetro mide la desviación, respecto del plazo máximo, en la realización de los PGP descritos en RF103.02. Dicho plazo máximo se establece en quince (15) días hábiles desde la aprobación de la PEV correspondiente.	Porcentaje de desviación total. Porcentaje de días hábiles totales de retraso del conjunto de los PGP correspondientes a los proyectos cerrados en el periodo de medición del parámetro, sobre el total de días hábiles previstos (Nro PGP *15).	5	0%	10%	20%
CLS09	Eficacia en el inicio de los trabajos	Este parámetro mide la desviación, respecto del plazo máximo, en el inicio de los trabajos descritos en RF103.03 y RF103.04. Dicho plazo máximo se establece en cinco (5) días hábiles desde la aceptación del PGP, o si éste no hubiera sido necesario, desde la aprobación de la PEV. Si hubiera una fecha pactada de inicio, este plazo se considerará incumplido en el momento	Porcentaje de desviación total. Porcentaje de días hábiles totales de retraso del conjunto de los trabajos correspondientes a los proyectos cerrados en el periodo de medición del parámetro, sobre el total de días hábiles previstos (Nro trabajos *5).	6	0%	10%	20%

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

	en el que esta fecha de inicio fuera superada sin que se hubieran iniciado los trabajos.						
--	--	--	--	--	--	--	--

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

Gestión ANS

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
ANS01	Fiabilidad información	Fiabilidad de la información facilitada	Errores detectados en el informe de ANS para el periodo de medición del parámetro	S	5	0	1	3
ANS02	Retrasos	Información facilitada según los plazos acordados	Total de días hábiles de retraso en la entrega del informe de ANS respecto a los plazos acordados en el Plan de Comunicación en el periodo de medición del parámetro	S	3	1	3	5

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

Gestión del Servicio

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
GSE01	Estabilidad del Equipo	Este parámetro mide la cantidad de cambios en el número de recursos planificados tanto para la gestión del servicio (coordinador del servicio) como de los recursos planificados para la jefatura de proyecto de cada uno de los trabajos realizados durante el periodo de vigencia del contrato	Número de cambios al año. Este parámetro se medirá a la finalización de cada año a contar desde al Acta de inicio de los trabajos	s	7	0	1	2
GSE02	Mantenimiento de la capacidad del equipo	Este parámetro mide la estabilidad en la capacidad del equipo, es decir, la agilidad con que el adjudicatario realiza los cambios de personas a requerimiento del propio adjudicatario. Se establece un plazo máximo de 2 semanas desde la fecha de la baja de la persona para realizar la sustitución.	Número total de semanas de retraso en el conjunto de las sustituciones realizadas en el periodo de medición	s	7	0	1	2

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	DELFYN3	22/01/24
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

GSE03	Modelo de Relación	Cumplimiento del modelo de relación definido y acordado	Incidencias (Reuniones no celebradas, o sin la asistencia requerida o sin acta) en el periodo de medición	5	3	1	2	3
GSE04	Documentación	Documentación actualizada	Incidencias (Documentos no registrados en el sistema de información PPM de Canal), en el periodo inmediatamente anterior al periodo de medición.	5	3	1	2	3