



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, MANTENIMIENTO Y
SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE
GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS CEGOS PARA
CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

CONTRATO Nº: 42/2024

Área: Planificación y Control

Índice

1. Alcance	3
1.1. Suministros Incluidos en el Contrato	3
1.2. Niveles de Servicio	3
1.3. Otras condiciones del servicio	4
2. Requisitos de Seguridad Mínimos del Software como Servicio.	5
3. Formato de las especificaciones técnicas	6

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS CEGOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 42/2024	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

1. Alcance

1.1. Suministros Incluidos en el Contrato

Los suministros objeto del contrato son los que se detallan a continuación:

Suscripción a los servicios del SaaS CEGOS, incluido su soporte técnico y mantenimiento, que se viene prestando actualmente y consistente en el servicio del portal electrónico de gestión de procesos selectivos tanto de las funcionalidades estándar como de las específicas desarrolladas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El Soporte Técnico y Mantenimiento consistirá en:

- La provisión, configuración y continuidad de los servicios.
- La resolución de incidencias.
- La atención y resolución de dudas, cuestiones o aclaraciones, de carácter técnico o funcional, relativas a la configuración y utilización de los servicios, incluso formación en los servicios prestados.
- La indicación de recomendaciones sobre conectividad, integración, seguridad, etc del SaaS en aras a optimizar el aprovechamiento del servicio.
- La resolución de las incidencias
- Mejoras funcionales en el normal desempeño del sistema. Se ofrecerá la opción de crear nuevos desarrollos 'sencillos', vinculados a la optimización de la herramienta.

Además, incluirá:

- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. los posibles problemas de seguridad del software, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar las medidas paliativas o de mitigación, que se llevarán a cabo para solucionar los posibles problemas de seguridad, incluyendo fechas.

1.2. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio establecidos para la resolución de incidencias y consultas de carácter técnico desde su notificación serán las siguientes:

- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas críticas: < 8 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 24 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 48 horas naturales

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS CEGOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 42/2024	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

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

Criticidad de incidencias y consultas:

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

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

1.3. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS CEGOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 42/2024	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

2. Requisitos de Seguridad Mínimos del Software como Servicio.

El proveedor deberá contar, con al menos, las siguientes certificaciones:

- El Esquema Nacional de Seguridad, como mínimo, en categoría MEDIA
- La norma ISO 27001

Los certificados deben ser válidos y estar vigentes a fecha de presentación de las ofertas y durante la vigencia del contrato.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS CEGOS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 42/2024	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

3. Formato de las especificaciones técnicas

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

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 08.05.2024 10:17:31 CEST

Jefe del Área de Planificación y Control

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 08.05.2024 10:22:25 CEST

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 09.05.2024 10:53:29 CEST

Director de Innovación e Ingeniería