

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SUMINISTRO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE SAAS PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y SISTEMA DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE ALARMAS EN CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

CONTRATO N°: 155/2023

Área: Planificación y Control

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Índice

1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 Contexto y antecedentes	4
1.2 Objetivos.....	4
2 ALCANCE DEL CONTRATO	5
2.1 Implantación del software de Sistemas de Continuidad de Negocio y Notificación y Gestión de Alarmas.....	5
2.2 Descripción del servicio del software SaaS para el Sistema de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas.....	5
2.2.1 Especificación y requerimientos	5
2.3 Licencias de software	16
2.4 Formación inicial.....	16
2.5 Bolsa de horas de configuración y parametrización	17
2.6 Acuerdos de nivel de servicio	17
2.7 Entregables.....	19
3 MODELO DE GOBIERNO	21
3.1 Gestión de la Relación.....	21
3.1.1 Comité de Seguimiento y control.....	22
3.2 Seguimiento e informes	23
4 FASES DEL CONTRATO	24
4.1 Fase de Transición	24
4.1.1 Principios Generales	24
4.1.2 Obligaciones del Proveedor.....	25
4.1.3 Obligaciones de CANAL.....	26
4.1.4 Gobierno durante el periodo de transición.....	27
4.2 Fase de Estabilización.....	28
4.3 Fase de Pleno Servicio.....	28
4.4 Fase de Devolución	28
4.4.1 Principios clave.....	28
4.4.2 Principios generales	29
4.4.3 Elementos que se transferirán.....	31
4.4.4 Planificación y plan de proyecto	31
4.4.5 Gobierno de la finalización	32
4.4.6 Gestión de la seguridad y la conformidad.....	34
4.4.7 Garantías durante la transferencia del contrato.....	34

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

5 REQUISITOS DE SEGURIDAD.	35
6 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	36
7 CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	37
ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	38
ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE CANAL	42

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Contexto y antecedentes

En este documento se muestran las directrices de la licitación pública para el software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante denominada CANAL).

CANAL considera como uno de sus principales objetivos garantizar la continuidad de sus servicios de una manera integral y completamente automatizada con el fin de asegurar una gestión sencilla y eficaz que derive a su vez en un futuro ahorro de costes e inversiones. La consecución de este objetivo implica garantizar un gobierno real del ciclo completo de la continuidad de negocio de una manera automatizada, de tal manera que le permita realizar un seguimiento de la actividad de Continuidad de Negocio, y por lo tanto una auditoría orientada a una mejora continuada de la apuntada actividad de Continuidad de manera eficaz y sencilla. Todo ello incluye una adecuada modelización de la Gestión de la Crisis que asegure de igual manera una respuesta eficaz y articulada ante una contingencia o desastre a través de un sistema para la gestión de notificaciones y alarmas.

1.2 Objetivos

El objetivo de las prestaciones objeto del contrato es dotar a CANAL de un sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio y de un sistema de Notificación y Gestión de Alarmas bajo un modelo SaaS que permita la automatización y la gestión integral de la continuidad, en consonancia con los criterios de integridad, disponibilidad y confidencialidad en el tratamiento y gestión de la información de CANAL, basados en las mejores prácticas.

La herramienta software de Gestión de Continuidad de Negocio se integrará con el sistema de Notificación y Gestión de Alarmas.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

2 ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato será el siguiente:

- Implantación del software de Gestión de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas en modalidad Software como Servicio (SaaS).
- Provisión de las licencias de software para los usuarios necesarios.
- Formación inicial.
- Bolsa de horas configuración y parametrización.

2.1 Implantación del software de Sistemas de Continuidad de Negocio y Notificación y Gestión de Alarmas.

La implantación de los sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas se realizará a través de un proyecto regido por la metodología de gestión de proyectos de CANAL, descrita en el Anexo 2, y dentro de la Fase de Transición del sistema de que dispone CANAL actualmente al nuevo sistema propuesto.

2.2 Descripción del servicio del software SaaS para el Sistema de Continuidad de Negocio y de Notificación y Gestión de Alarmas

A continuación, se describen los requisitos funcionales, requisitos específicos y condiciones de servicio que debe cumplir el software de Gestión de Continuidad de Negocio y el software de Notificación y Gestión de Alarmas.

2.2.1 Especificación y requerimientos

2.2.1.1 Requisitos Generales

Requisitos Generales

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RG101. Según los objetivos del servicio y alcance del contrato indicados en los apartados anteriores, el Proveedor deberá automatizar lo máximo posible toda actividad relacionada con dicha gestión. Para ello el proveedor deberá suministrar en modo SaaS las licencias de la herramienta necesaria para cubrir las actividades descritas en este documento y los requisitos indicados en este apartado 2.2.1 Especificaciones y requerimientos.
- RG102. La herramienta debe estar alineada con las políticas de arquitectura de CANAL.
- RG103. La herramienta debe proveer la redundancia mínima para garantizar los siguientes parámetros de servicio:
- Disponibilidad del software referido a todos los procesos de alarma y conferencia telefónica será superior o igual a 99,95% durante 24h, 365 días al año.
 - Disponibilidad anual del software para la administración y activación del sistema a través de Internet será superior o igual a 98%.
 - RTO inferior o igual a una hora.
 - RPO inferior o igual a una hora.
 - Latencia de transmisión inferior o igual a 75 ms.
 - Modelo de servicio con soporte 24x7
- RG104. A la conclusión del contrato el Proveedor garantiza la migración de los datos a la herramienta del nuevo proveedor o nueva herramienta que proponga. El Proveedor debe hacer una declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos en el apartado 6 del Anexo I del PCAP.
- RG105. Basada en metodologías estructuradas y probadas, soportando los estándares y prácticas más relevantes del mercado relacionadas con la Continuidad de Negocio como la ISO-22301.
- RG106. Las capacidades de la herramienta están divididas en módulos diferentes, integrables y escalables.
- RG107. La solución ofertada para el sistema de Gestión de Continuidad de Negocio debe incluir como una funcionalidad más, de forma totalmente integrada, el sistema de Notificación y Gestión de Alarmas.
- RG108. La solución deberá poder modelizar los controles generales de Continuidad de Negocio exigidos por el Sistema Corporativo de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), en concreto, al menos, los controles referidos a:

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- Política de continuidad
- Alcance del Plan de Continuidad
- Estrategias de Recuperación
- Análisis de Impacto en el Negocio
- Plan de Gestión de la Crisis
- Plan de Concienciación y Capacitación
- Plan de Pruebas
- Plan de Actualización

Presentación y Navegación

- RG109. Poseer interfaz de usuario web, tanto en entorno de explotación como de administración y debe ser accesible desde el navegador corporativo Microsoft Edge además de Google Chrome.
- RG1010. Posibilidad de acceso a la herramienta de Gestión de Continuidad desde Internet y mediante dispositivos móviles, con las medidas de seguridad necesarias (protocolo seguro, doble factor de autenticación entre otros).
- RG1011. Posibilidad de acceso al sistema de notificación de alertas mediante dispositivos móviles y desde Internet.
- RG1012. Alto nivel de usabilidad, presentará una interfaz intuitiva, fácil de manejar y que guíe al usuario a través de la tarea esté ejecutando.
- RG1013. Deberá contar con vistas ejecutivas que permitan agrupar la información (por ejemplo, por área geográfica, empresa, servicio y/o recurso).
- RG1014. Deberá tener posibilidad de configuración y edición de campos, así como diferentes visualizaciones de formularios adaptándolo a las necesidades de CANAL

Gestión documental

- RG1015. Deberá contar con un motor de búsqueda basado en un indexador que permita, tanto búsquedas por indexación en el contenido como estructuradas por los metadatos.
- RG1016. Permitirá la publicación de documentos a través de una interfaz de carga.
- RG1017. Permitirá el volcado de la información histórica.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RG1018. Permitirá el flujo de aprobación de aquellos documentos que sean requeridos.
- RG1019. Permitirá la categorización de registros de información de forma masiva.
- RG1020. Permitirá la exportación de Planes, informes, etc. (pdfs, Word, Excel, etc...)
- RG1021. Contará con mecanismos de control de cambios, versionados de documentos y mantenimiento de históricos.

Gestión de escenario y planes

- RG1022. Facilitará la construcción de los diferentes planes a través de interfaces de navegación personalizada, que ayuden a esta tarea y vayan informando al usuario sobre el significado de cada acción que se le requiera.
- RG1023. Incluirá, al menos, los siguientes planes:
 - Planes de Pruebas
 - Planes de Continuidad de Negocio
 - Planes de Continuidad Operativa, Planes de Continuidad de Servicios y Plan de Recuperación ante Desastres.
 - Plan de Gestión de la Crisis
- RG1024. Permitirá la creación/modificación/eliminación de actividades y entregables asociados.
- RG1025. Facilitará el seguimiento del grado de avance de la implantación de los Proyectos mediante indicadores de actividad.
- RG1026. Permitirá gestionar, al margen de los planes y procedimientos de continuidad y contingencia, planes y procedimientos de tecnología, seguridad, etc.
- RG1027. Facilitará el seguimiento de indicadores sobre el estado del SGCN con respecto a estándares (ejemplo: ISO-22301)
- RG1028. Permitirá la configuración de alarmas a partir de indicadores que, de forma proactiva, detecten desviaciones en la gestión de los Planes.
- RG1029. Permitirá la generación de un cuadro de mando de seguimiento y continuidad, con los resultados de la gestión de las crisis acontecidas o simulaciones realizadas.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Workflow

- RG1030. Permitirá la configuración de flujos de aprobación asociados a actividades, Análisis de Impacto al Negocio (AIN), Análisis de Riesgos, Planes, etc.
- RG1031. Permitirá la configuración de flujos de tareas a ejecutar durante las crisis descritas en el Plan de Gestión de la Crisis, así como en los diferentes Planes existentes.

Consultas e Informes

- RG1032. Contará con mecanismos de configuración, generación y almacenamiento de consultas e informes en base a criterios de agregación geográfica, organizativos, etc.
- RG1033. Permitirá exportar los resultados de las consultas a formatos tales como texto y hojas de cálculo.
- RG1034. Permitirá definir indicadores para evaluar el desempeño del sistema.

2.2.1.2 Requisitos Funcionales

Gestión de Activos

- RF11.01 Permitirá una gestión de activos global de manera integrada y automatizada.
- RF11.02 Permitirá gestionar la dependencia entre recursos.

Análisis de Impacto al Negocio y Análisis de Riesgos

- RF11.03 Contará con cuestionarios configurables y distribuibles para la recolección de información.
- RF11.04 Permitirá la generación de informes de impacto a lo largo del tiempo.
- RF11.05 Permitirá la valoración del impacto cuantitativo de las interrupciones.
- RF11.06 Permitirá la valoración del impacto cualitativo de las interrupciones.
- RF11.07 Permitirá la subclasificación del impacto cualitativo en otros impactos dependientes de su naturaleza.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.08 Permitirá la identificación y gestión de periodos de máxima criticidad y niveles mínimos de operación.
- RF11.09 Permitirá el mapeo y representación en capas de las interdependencias (personas, unidades de negocio, proveedores, infraestructuras, aplicaciones informáticas).
- RF11.10 Representará gráficamente los resultados del AIN (RTO, RPO, coste de la interrupción, etc.)
- RF11.11 Contará con definición de eventos/amenazas por categorías.
- RF11.12 Contará con clasificación de eventos/amenazas por categorías
- RF11.13 Proveerá un repositorio para documentar y gestionar las amenazas, impactos y vulnerabilidades identificadas sobre la continuidad, permitiendo la visualización de una lista priorizada de riesgos y acciones de mitigación.
- RF11.14 Proporcionará capacidad de importar los resultados del Análisis de Impacto al Negocio y del Análisis de Riesgos hacia el módulo de desarrollo de planes.
- RF11.15 Permitirá la configuración de preguntas personalizadas
- RF11.16 Proporcionará propuestas automáticas de tipos de impactos, niveles y escalas para establecer una metodología.

Implantación

- RF11.17 La información existente en el sistema de información vigente en CANAL para Gestión de la Continuidad de Servicio o, en su defecto la información extraída del mismo deberá ser importada o cargada en el nuevo sistema.
- RF11.18 Proveerá formatos configurables, librerías, procedimientos y demás información de ejemplo aplicable en el desarrollo de los planes.
- RF11.19 Permitirá que los planes sean desarrollados y actualizados por diferentes áreas.
- RF11.20 Facilitará la creación de un plan a partir de otros planes ya existentes en varias unidades de la empresa.
- RF11.21 Permitirá enlazar el contenido correspondiente a un Recurso a varios Servicios de Negocio dentro de una empresa.
- RF11.22 Permitirá integrar en la propia herramienta una sección conteniendo la guía metodológica de referencia.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

RF11.23 Permitirá la gestión de la información de contacto de los integrantes de los equipos de recuperación, roles y responsabilidades.

Gestión de Continuidad de Negocio – Simulación de Planes

RF11.24 Permitirá que un Plan de Contingencia tenga asociado uno o varios Planes de Pruebas.

RF11.25 Permitirá la generación de protocolos de pruebas a partir de un catálogo de pruebas unitarias.

RF11.26 Facilitará el seguimiento de la ejecución de un Plan de pruebas a través de la consola.

RF11.27 Cronometrará la ejecución del Plan de Pruebas vs. RTO al que responde el Plan.

RF11.28 Permitirá implementar control de los usuarios asignados para la ejecución de las pruebas: la autenticación de los usuarios está asociada a un Plan de Pruebas específico.

RF11.29 Permitirá la visualización global de todas las pruebas que componen un Plan de Pruebas.

RF11.30 Permitirá la visualización del estado de las pruebas durante su ejecución (ejemplo: pendiente de ejecución, pendiente de cierre, finalizada).

RF11.31 Permitirá la visualización del responsable de la ejecución de cada prueba.

RF11.32 Notificará automáticamente al responsable de la ejecución de una prueba cuando proceda (en función de la finalización de ejecución de la prueba anterior).

RF11.33 Permitirá la visualización/ubicación de la información necesaria para ejecutar cada prueba (planes de recuperación, procedimientos, etc.)

RF11.34 Permitirá la cumplimentación del resultado de la prueba (Modificación), durante la ejecución del Plan de Pruebas o con posterioridad.

RF11.35 Permitirá la incorporación de evidencias resultado de la ejecución de cada una de las pruebas, durante la ejecución del Plan de Pruebas o con posterioridad.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.36 Determinará automáticamente el estado general de las pruebas en función de las tareas completadas por el usuario (ejemplo: finalización de la información que compone la prueba, incorporación de la/s evidencia/s de la prueba, aprobación del contenido de la prueba, etc.)
- RF11.37 Incluirá la posibilidad de realizar simulaciones y pruebas del sistema de Notificación de Alertas.

Gestión de Continuidad de Negocio – Reporte de simulación de un Plan de Pruebas

- RF11.38 Permitirá la generación automática de documentos en distintos formatos (ejemplo pdf) relativos a la simulación o ejecución de los planes.
- RF11.39 Permitirá el reporte unitario de cada una de las pruebas que componen el Plan de Pruebas.
- RF11.40 Permitirá el reporte agrupado de las pruebas por ámbito o tipología de prueba.

Gestión de Continuidad de Negocio – Planes de Acción y Seguimiento

- RF11.41 Incluirá funcionalidad de "lecciones aprendidas" para modificar los planes y mejorarlos con aquellos aspectos en los que se hayan detectado carencias.
- RF11.42 Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la ejecución de un Plan de Pruebas.
- RF11.43 Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la ejecución de un Plan de Auditoría.
- RF11.44 Permitirá el registro de incidencias / mejoras detectadas resultado de la evaluación de un Plan de Capacitación y Concienciación.
- RF11.45 Permitirá el registro de incidencias/ mejoras detectadas resultado de cambios técnicos u organizativos que impacten en los planes de continuidad.
- RF11.46 Permitirá el registro de Planes de Acción asociados a las incidencias / mejoras detectadas en todos los casos anteriores.
- RF11.47 Permitirá la asignación de Responsable y fecha de compromiso de ejecución de los Planes de Acción.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

RF11.48 Permitirá implementar un workflow de trabajo correspondiente a los Planes de Acción

Ejecución en caso real de crisis – Notificación y Gestión de Alarmas

- RF11.49 Permitirá la virtualización del Centro de Operaciones de Emergencia o Sala de Crisis, es decir, permitirá llevar a cabo todas las funciones de gestión de la crisis de una forma distribuida, disponiendo todos de la misma información a través del aplicativo web y con diferentes vistas por cada uno de los actores implicados.
- RF11.50 Informará y alertará de forma rápida y segura a todas las personas relevantes.
- RF11.51 Permitirá configurar árboles de escalado y envío de mensajes por diferentes canales (teléfono, SMS, email, consola) para la gestión de crisis.
- RF11.52 Proveerá un log de notificaciones para análisis en tiempo real o post-incidente.
- RF11.53 Permitirá la realización de multiconferencias telefónicas para la toma de decisiones.
- RF11.54 Permitirá generar informes de actualización de la recuperación, con información cronológica (fecha y priorizada) y categorizada de acuerdo con las acciones que se deben llevar a cabo en la recuperación.
- RF11.55 Permitirá establecer un flujo de información automatizado en tiempo real, integrándose con el resto de funcionalidad de la solución ofertada.
- RF11.56 Permitirá la activación de las alertas a través de teléfono fijo, teléfono móvil u ordenador (Internet) disponiéndose en todos los casos de control de acceso mediante la consulta de usuario y número secreto.
- RF11.57 Permitirá la configuración inmediata de recepción de alarma posteriormente a través de llamada de contestación.
- RF11.58 Permitirá que las personas receptoras de las alarmas telefónicas puedan confirmar la recepción mediante el teclado con la pulsación de una o varias teclas.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.59 Permitirá, en los casos de no recibir confirmación de la alarma, repetir varias veces la llamada con objeto de posibilitar la localización de las personas.
- RF11.60 Deberá existir solución web y app.
- RF11.61 Permitirá adaptaciones temporales en el momento de la activación para ajustarse a necesidades nuevas, adición de personas, grupos, cambios en las vías de comunicaciones respecto a lo preestablecido, etc.
- RF11.62 Permitirá incorporar servicios de Alerta de Escritorio con el objeto de captar la atención, enviar alertas y recibir retroalimentación directamente desde el escritorio de un destinatario.
- RF11.63 El sistema deberá estar inicialmente dimensionado para cubrir los requisitos operacionales descritos.
- RF11.64 Permitirá la automatización de alertas a partir de email u otro canal de entrada, mediante el establecimiento de filtros.
- RF11.65 Permitirá la configuración de escenarios personalizados para los diferentes escenarios de indisponibilidad existentes.
- RF11.66 Integración con DA para mantener el personal actualizado.
- RF11.67 Permitirá la creación de diferentes roles para entrar en la herramienta en función de sus necesidades.
- RF11.68 Disponible en el idioma español.
- RF11.69 Asegurará que a partir de la numeración que se inserte en la aplicación que activa las llamadas salientes del Plan de Continuidad, se conserve en todo momento dicha identificación, hasta alcanzar las extensiones destino. Si la aplicación permite la introducción de varios números, todos ellos deberán poder ser identificados fielmente en destino.

Ejecución en caso real de crisis –Ejecución de un Plan

- RF11.70 Posibilitará su integración con otras aplicaciones como Teams o herramientas ITSM.
- RF11.71 Permitirá la visualización de los responsables y workflow de ejecución de las actividades.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RF11.72 Realizará la notificación automática al responsable de la ejecución de una actividad cuando proceda (en función de la finalización de ejecución de la actividad anterior).
- RF11.73 Permitirá la visualización global de todas las actividades que componen un plan de recuperación.
- RF11.74 Visualización/ubicación de la información/recursos necesarios para ejecutar cada actividad (Consulta).
- RF11.75 Permitirá la cumplimentación del resultado de una actividad (Modificación), durante la ejecución del Plan o con posterioridad.
- RF11.76 Cronometrará la ejecución del Plan vs. RTO correspondiente.
- RF11.77 Determinará automáticamente el estado de las actividades en función de las acciones realizadas por el usuario.
- RF11.78 Facilitará las comunicaciones tanto internas con el personal como externas con entes como clientes, prensa, público en general, etc.
- RF11.79 Permitirá el registro de incidencias/mejoras detectadas resultado de la ejecución real de un Plan.

Ejecución en caso real de crisis – Reporte de la Ejecución de un Plan

- RF11.80 Consolidará en un informe el resultado de un Plan, detallando apartados tales como: Objetivo del Plan, Documentación de Referencia, Resultado esquemático de su ejecución, Resultado detallado de cada prueba, Incidencias, etc.

2.2.1.3 Requisitos Técnicos

Disponibilidad y niveles de servicio del sistema de Notificación de Alarmas

- RT1201 No será necesario ningún componente hardware o software; debe ser suficiente un teléfono con marcación por tonos, así como un ordenador con

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

acceso a internet, Tampoco las personas a quienes se les envíe la alarma deben requerir aparatos terminales especiales.

- RT1202 El sistema de Notificación y Gestión de Alarmas deberá ofrecer servicios de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)
- RT1203 Deberá disponer de mecanismos que permitan la generación de logs de los errores producidos, con una descripción lo más específica posible de cara a facilitar su resolución.
- RT1204 Permitirá el acceso simultáneo por parte de múltiples usuarios.

2.3 Licencias de software

El adjudicatario deberá proporcionar a CANAL las licencias necesarias para dar respuesta a todos los requerimientos descritos en el presente pliego.

2.4 Formación inicial

Se realizará dentro de la Fase de Estabilización.

La formación irá destinada a la unidad/equipo de continuidad de negocio, que serán los administradores/gestores de las soluciones, formado por un máximo de tres personas.

Se realizará formación de las dos soluciones, una para la Gestión de Continuidad de Negocio y otra para el sistema de Notificaciones y Gestión Alarmas.

El adjudicatario presentará un plan de formación para cubrir la formación de ambas soluciones, donde se incluirá un programa de formación con las diferentes sesiones formativas. El objetivo de esta formación será que CANAL adquiera el conocimiento de estas para que puedan trabajar de forma autónoma.

Las características mínimas del plan de formación son:

- Material de referencia
- Sesiones de capacitación en vivo
- Prácticas en tiempo real
- Módulos de formación
- Manuales de uso por tipo de usuario

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

2.5 Bolsa de horas de configuración y parametrización

Se incluye una bolsa de horas de configuración y parametrización para dar soporte a adaptaciones de la herramienta a necesidades de CANAL, no previstas previamente.

Se realizarán a través de una solicitud por parte de CANAL que será valorada por el adjudicatario del contrato, tanto en costes como en tiempo de inicio de los trabajos y tiempo de resolución.

No se iniciarán los trabajos hasta la aprobación de los mismos por parte de por CANAL en función de la valoración previa.

Se ejecutará dentro de la Fase de Pleno servicio.

2.6 Acuerdos de nivel de servicio

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

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

Para la medición de los niveles de servicio se establecen los indicadores de objetivo que se indican en este apartado. Adicionalmente se establecen otros indicadores (indicadores de rendimiento) para realizar un seguimiento de la actividad.

El Proveedor deberá satisfacer los niveles de servicio establecidos según los indicadores de objetivo. Si al finalizar un periodo de monitorización no se ha cumplido un indicador el Proveedor deberá establecer medidas correctoras.

El Proveedor proporcionará mensualmente un informe a CANAL para verificar el cumplimiento del Proveedor con los niveles de servicio establecidos a través de los indicadores de objetivo. Este informe podrá ser publicado en panel electrónico propiedad del proveedor. El proveedor, en este caso, dará acceso a este panel a CANAL mediante mecanismos de acceso seguro.

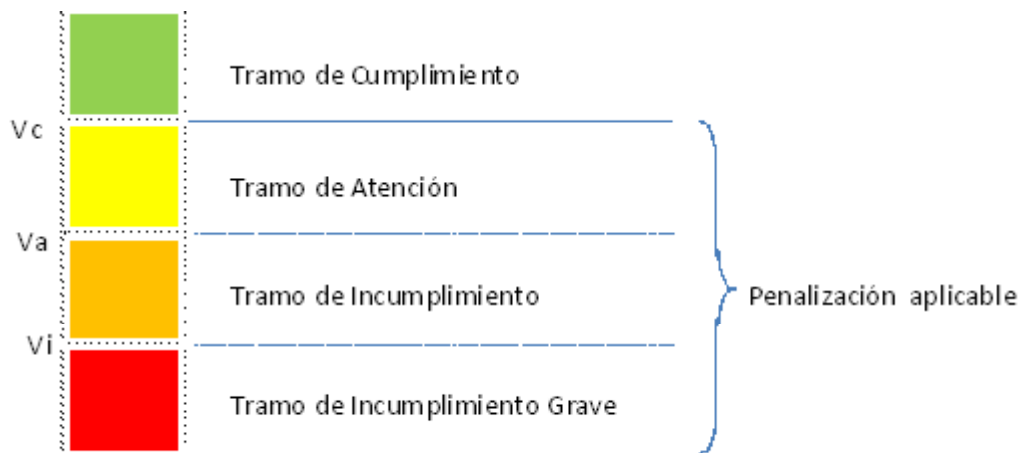
Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

EL Proveedor utilizará las herramientas de CANAL disponibles en cada momento, pudiéndose complementar con sistemas auxiliares o toma de datos específicos según sea necesario.

CANAL podrá en todo momento auditar la información facilitada por el Proveedor, así como las fuentes de datos.

En caso de fallo en la provisión de los Servicios de acuerdo con los requerimientos de calidad acordados, el Proveedor 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, como se explica en el apartado 9.1 del Anexo I del PCAP.

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 Proveedor, 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 Proveedor ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el Proveedor 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

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

prioridad, que se fija en el presente pliego por CANAL. Este valor, como se explica más adelante, forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización. CANAL podrá variar estas prioridades a lo largo del Servicio, a su único criterio, con la única limitación de un máximo de 2 cambios anuales, que deberá notificar e informar convenientemente al Proveedor con una antelación mínima de dos meses.

En el Anexo 1 Tablas de Acuerdos de Nivel de Servicio se indican los ANS de este servicio.

2.7 Entregables

Como consecuencia de las tareas identificadas en el alcance de este contrato, el Proveedor deberá presentar a lo largo del periodo del mismo los siguientes documentos.

2.7.1.1 Previo al inicio de los trabajos

- RD101. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación antes del inicio de los trabajos un Plan de Gestión de Proyecto según los requisitos establecidos en el apartado “Alcance del Contrato Licitado” incluido en este mismo pliego.

2.7.1.2 Durante la fase de Transición

- RD102. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación el Plan de Transición donde debe aparecer el diseño de la configuración de la herramienta propuesta por el adjudicatario para el cumplimiento de los criterios y requisitos establecidos por CANAL y las actividades y plazos para su implantación.
- RD103. El adjudicatario cargará la información existente en el sistema de información vigente en CANAL para Gestión de la Continuidad de Servicio o, en su defecto la información extraída del mismo.
- RD104. El adjudicatario ejecutará el Plan de Transición cuyo principal entregable es la nueva aplicación configurada; con los datos vigentes cargados y totalmente operativa, salvo en aquellos aspectos en que se acuerde con CANAL que sean resueltos o desarrollados en la Fase de Transición.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- RD105. El adjudicatario deberá presentar un documento con los criterios de aceptación de la fase de transición. Este documento habrá de ser validado por CANAL.

2.7.1.3 Durante la fase de Estabilización

- RD106. El adjudicatario deberá presentar para su aprobación un documento para la medición y seguimiento de los ANS.
- RD107. El adjudicatario deberá presentar un Manual de Procedimientos conteniendo todos los procesos gestión que utilizará en la fase de pleno servicio.
- RD108. El adjudicatario deberá presentar un Manual de Procedimientos conteniendo todos los procesos de gestión que utilizará en la fase de gestión continuada. Debe detallar la participación requerida de personal de CANAL en cada uno de ellos, en roles y esfuerzo estimados. Este manual, que tendrá en cuenta las Instrucciones Técnicas del Sistema de Gestión de la Calidad de CANAL que regulan la actividad de mantenimiento de aplicaciones, deberá ser revisado y aprobado por CANAL.
- RD109. Informes periódicos de seguimiento según se establezca en el Esquema de Servicio.
- RD110. El adjudicatario deberá presentar un plan de formación sobre las soluciones con los diferentes entregables asociados al mismo.

2.7.1.4 Durante la fase de Pleno Servicio

- RD111. Informes periódicos de seguimiento del servicio y cumplimiento de ANS. Estos informes se realizarán, con carácter general, mensual, si bien CANAL los podrá solicitar puntualmente con menor frecuencia.
- RD112. Plan de Devolución del Servicio. Este documento se mantendrá actualizado a lo largo de la vida del contrato.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

3 MODELO DE GOBIERNO

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 describiremos el Modelo de Gestión requerido por 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 del contrato, de los equipos de trabajo propios y de los de terceros o subcontratados implicados.

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.

3.1 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 para responder a los cada vez más rápidos cambios en el entorno de negocio de CANAL
- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva la innovación TIC y que esta se traduce en beneficios para CANAL.

Dicho modelo está basado en el Modelo de referencia que se expone a continuación.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

3.1.1 Comité de Seguimiento y control

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Trimestral (o a petición de cualquiera de las partes)	Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, que en el caso de deficiencias no resueltas, 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, 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 ▪ 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 proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director / Jefe de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Servicio/ Proyecto

Empresa	Proyecto		
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.		
Elaborado por	Documento	Versión	
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0	

Frecuencia	Comité	Responsabilidades	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
		<ul style="list-style-type: none"> Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos 		

3.2 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 anual

Informe dirigido a los miembros del Comité de Seguimiento y Control 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 este documento.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

4 FASES DEL CONTRATO

El licitador presentará un plan general de desarrollo e implantación donde se indiquen los principales hitos con tareas y entregables por cada una de las distintas fases del proyecto.

Al comienzo del proyecto el adjudicatario presentará un plan detallado para la prestación de los servicios en sus diferentes fases, que serán las siguientes:

- Transición.
- Estabilización.
- Pleno Servicio.
- Devolución.

Las fases de Transición y Estabilización (subproyecto cerrado) se gestionarán como un proyecto independiente según la Metodología de Gestión de Proyectos de CANAL basada en PMI descrita en el Anexo 2 de este pliego.

Las fases de ejecución del Contrato tendrán como resultado los entregables descritos en el apartado 2.7 *Entregables* basado en el objetivo de cumplimiento de los requisitos del apartado 2.2.1 *Especificaciones y Requerimientos*.

4.1 Fase de Transición

Este capítulo describe los requisitos para la transición de los servicios, incluido un Plan de Transición que el Proveedor deberá proporcionar. El Proveedor realizará la transición del servicio conforme lo especificado a continuación

4.1.1 Principios Generales

Durante la fase de transición el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, si bien, no serán de aplicación los mecanismos de penalización por incumplimiento de niveles de servicio, salvo los niveles de servicio que hacen referencia al proyecto de implantación del software (IMP1) que sí serán de aplicación.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

El objetivo de la transición y del Plan de Transición es permitir a las partes a completar los preparativos necesarios para que el Proveedor pueda asumir la responsabilidad de la prestación del contrato.

El Proveedor notificará a CANAL por escrito que los criterios de aceptación para cualquiera de los hitos establecidos en el Plan de Transición se han cumplido sustancialmente y el Proveedor es capaz de prestar los servicios pertinentes en cada fase. Al finalizar la fase de transición el Proveedor comenzará la prestación de los servicios según los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

La fase de transición no podrá ser superior a 2 (dos) meses.

4.1.2 Obligaciones del Proveedor

Durante el período de transición las obligaciones del Proveedor deberán incluir:

1. La realización de la transición.
2. Realizar el proyecto de implantación del software.
3. Ejecutar los trabajos con el compromiso de garantizar la continuidad de los mismos, y que los usuarios y procesos de negocio no sufren una merma de su calidad
4. Asistir a las reuniones relativas a la transición y al proyecto de implantación del software que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
5. Revisar el progreso de transición contra el Plan de Transición con CANAL.
6. Revisar el progreso del Proyecto de Implantación del software.
7. La actualización periódica y el mantenimiento del Plan de Transición con la aprobación de CANAL, tal aprobación no debe ser injustificadamente retrasada.
8. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para proteger la integridad de los datos del CANAL.
9. Garantizar de que las incidencias y riesgos planteados por CANAL se gestionan con el fin de minimizar el posible impacto en la planificación y/o resultados de la transición.
10. La gestión de la documentación del proyecto y el mantenimiento de un archivo de proyecto relacionado con la transición.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

11. Acordar criterios adecuados de aceptación de la transición con CANAL para su inclusión en el Plan de Transición.

4.1.3 Obligaciones de CANAL

Durante el período de transición CANAL proporcionará al Proveedor de los recursos e información que pueda ser solicitada razonablemente por el Proveedor a fin de que la transición progrese de acuerdo con los plazos establecidos en el Plan de Transición.

CANAL desempeñará sus obligaciones de acuerdo del Plan de Transición.

Los recursos, la información y las obligaciones requeridas de CANAL incluirán:

1. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos en el Plan de Transición.
2. Revisar con el proveedor el progreso de transición según el Plan de Transición.
3. Revisar con el proveedor el progreso del Proyecto de Implantación del software.
4. Servir de enlace con los usuarios finales de CANAL para que las actividades de transición, así como las del Proyecto de implantación del software se realicen de acuerdo con la planificación acordada en el Plan de Transición.
5. Desarrollar y ejecutarlas pruebas de rendimiento adecuadas.
6. Garantizar que el personal pertinente de CANAL está a disposición del Proveedor cuando sea razonablemente solicitado por el Proveedor para permitir que los plazos acordados que figuran el Plan de Transición y en el Proyecto de Implantación se cumplen.
7. Asegurar que las cuestiones planteadas por el Responsable de la Transición del Proveedor son reconocidas y, en su caso, tratadas en plazos razonables con el fin de tratar de minimizar el impacto potencial en la planificación y/o los productos.
8. Acordar, cuando corresponda, los cambios a los procesos y procedimientos retenidos de CANAL que podrían afectar a la prestación del contrato por parte del Proveedor.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

4.1.4 Gobierno durante el periodo de transición

Como referencia para el modelo de gobierno se considera lo especificado en el capítulo **Comité de Seguimiento y Control**.

Durante la fase de transición se establece el siguiente comité de nivel táctico:

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Quincenal	Comité de Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la transición. ▪ Examinar las incidencias y los riesgos. ▪ Revisar los cambios en el Plan de Transición. ▪ Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director / Jefe de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Servicio/ Proyecto

El Proveedor proporcionará a CANAL los informes quincenales de progreso que describen:

1. El estado actual de la transición.
2. El progreso del trabajo que se realiza.
3. Los problemas o retrasos reales o previstos de los cuales el Proveedor tenga conocimiento.
4. El impacto de este tipo de problemas o retrasos en el Plan de Transición.
5. Todas las acciones que se están adoptando o que deban adoptarse para remediar ese tipo de problemas o retrasos.

El Proveedor realizará las sesiones de comunicación y/o formación que sean necesarias y según el Plan de Transición. Estas sesiones contarán con la presencia de CANAL y el personal clave del Proveedor.

No se podrá dar por concluida la fase de transición si el proveedor no está en disposición de facilitar la medición del ANS del servicio por lo que será de aplicación la penalización correspondiente al incumplimiento del ANS de finalización del proyecto de transición reflejado en el capítulo **Acuerdos de Nivel de Servicio**.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

4.2 Fase de Estabilización

Desde el comienzo de esta fase el Proveedor asumirá la responsabilidad de proveer los suministros contratados, conforme a los niveles de calidad y disponibilidad definitivos. El modelo de relación y sus comités estarán en pleno funcionamiento operativo. Se realizarán las mediciones de todos los indicadores del ANS, si bien las penalizaciones se aplicarán en una cuantía del 50%. salvo los niveles de servicio de “Formación” ya que será realizada dentro de esta fase (FOR01).

Esta fase tendrá una duración de 2 meses comenzando al final de la fase de Transición. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Pleno Servicio.

4.3 Fase de Pleno Servicio

El servicio se seguirá prestando con responsabilidad del Proveedor, tal como se hacía en la fase anterior.

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las lecciones aprendidas en los meses de rodaje previos.

Los ANS revisados y acordados en la fase de transición entrarán en pleno funcionamiento, incluido el esquema de penalizaciones aplicándose una cuantía del 100%.

4.4 Fase de Devolución

A continuación, se describen los requisitos para los servicios de finalización, incluido un Plan de Devolución que el Proveedor deberá redactar, mantener y actualizar anualmente de acuerdo con el contrato.

4.4.1 Principios clave

El objetivo del Plan de Devolución es permitir la finalización del contrato y la transferencia de todos los suministros a otro proveedor, proveedores o su devolución a la organización de CANAL.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

El Proveedor deberá, en un plazo de seis (6) meses a partir del comienzo de la fase de Pleno Servicio, producir un borrador del Plan de Devolución, que estará basado en los principios establecidos en este documento.

El Plan de Devolución detallará los tipos de procesos y actividades que el Proveedor prestará para la finalización ordenada, con la mínima alteración material para el negocio de CANAL, de los servicios del Proveedor a CANAL o cualquier proveedor sustituto en caso de cualquier finalización o vencimiento de este contrato por cualquier motivo.

En un plazo de 30 días a partir del envío del borrador del Plan de Devolución, las partes deberán reunirse y realizar todos los esfuerzos para acordar definitivamente el contenido y forma del Plan de Devolución definitivo.

El Proveedor actualizará el Plan de Devolución al comienzo de cada año contractual para reflejar los cambios en los servicios, excepto el último año de contrato, que realizará dos actualizaciones: una al principio del año contractual y otra a los 6 meses del vencimiento del contrato. Después de cada actualización, el Proveedor deberá enviar el Plan de Devolución actualizado a CANAL para su revisión. En un plazo de 30 días después del envío del Plan de Devolución actualizado, las partes deberán reunirse y realizar respectivamente todos los esfuerzos razonables para acordar el Plan de Devolución a aplicar en caso de finalización de los servicios.

El Plan de Devolución deberá cubrir las siguientes cuestiones con detalle:

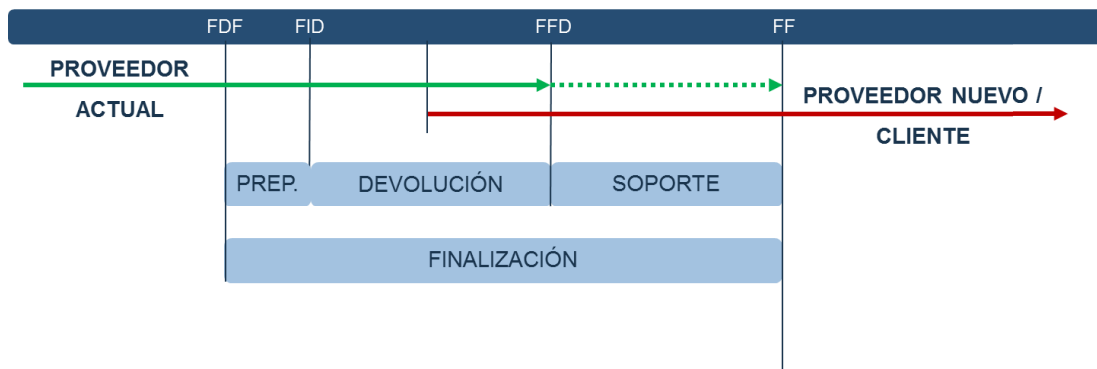
1. Principios generales.
2. Elementos que se transferirán.
3. Planificación y plan de proyecto.
4. Gobierno de la finalización.
5. Actividades durante el periodo de soporte
6. Gestión de la seguridad.
7. Facturación y obligaciones durante la finalización.
8. Garantías durante la transferencia sobre los servicios a transferir.

En el siguiente capítulo se explicarán con más detalle los requisitos para cada cuestión.

4.4.2 Principios generales

Se establecen los siguientes periodos de tiempo para la finalización de los servicios:

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0



Nota: la relación de longitud entre las franjas no significa un espacio de tiempo determinado

Donde:

- Fecha de Decisión de la Finalización: fecha en la que el Proveedor y CANAL deciden finalizar. A partir de esta fecha comienza el periodo de preparación, donde se comienza a elaborar el plan de proyecto de ejecución de la finalización en base al Plan de Devolución
- Fecha de Inicio de la Devolución: fecha en la que comienza el periodo de devolución donde se realiza el proyecto de ejecución de la finalización.
- Fecha de Fin de la Devolución: fecha a partir de la cual la responsabilidad, el conocimiento y los activos se han transferido y finaliza el contrato. A partir de esta fecha empieza un periodo de soporte por parte del Proveedor.
- Fecha de Finalización: que define el final del proyecto de ejecución de la finalización.

Durante el proyecto de finalización, el Proveedor asumirá la responsabilidad de ayudar a CANAL y/o los posibles proveedores sustitutos, con la finalización del contrato que se mencionan en el presente pliego y todos los puntos relacionados que se describen a continuación, sin interrupción alguna del suministro ni de los niveles de calidad.

Durante el proyecto de finalización el Proveedor facilitará a CANAL y a los posibles proveedores sustitutos acceso a:

- Los registros y la documentación que puedan ser necesarios.

Durante el proyecto de finalización el Proveedor garantizará que sus empleados relacionados con la entrega dedicarán tiempo suficiente a transferir su conocimiento a CANAL o a los proveedores sustitutos.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Toda documentación se mantendrá actualizada. No se cobrará ninguna tarifa adicional a CANAL por actualizar esta documentación.

4.4.3 Elementos que se transferirán

El Plan de Devolución deberá contener listas exhaustivas, correctas, actuales y ordenadas (tanto impresas como en electrónico) que incluyan toda la información disponible para el Proveedor, software y licencias, bases de datos y datos, documentación, que se transferirán a petición de CANAL durante la finalización y antes de la Fecha de Inicio de la Devolución. El Proveedor será responsable de la recopilación y actualización de estas listas, así como de la precisión de estas listas. El Proveedor deberá cumplir los principios siguientes:

- Datos y bases de datos. El Plan de Devolución especifica todos los datos electrónicos e impresos, su propiedad y la ubicación de almacenamiento, y la propiedad del sistema de almacenamiento. El Proveedor también suministrará un registro de todos los cambios realizados y planificados como parte del procedimiento integral de gestión del cambio. CANAL determina y debe aprobar el formato en que el Proveedor deberá transferir los datos.
- Documentación. El Plan de Devolución incluye una lista de toda la documentación, descripciones de procesos e instrucciones de trabajo utilizados por el Proveedor para la prestación de los servicios. El Proveedor garantiza que toda la documentación relevante sea exacta y esté actualizada en el momento de su transferencia a CANAL o al Proveedor sustituto. La documentación se pondrá a disposición de CANAL en formato electrónico e impreso.
- Transferencia de conocimientos. El Proveedor dedicará tiempo y recursos razonables durante la transición de finalización a garantizar la adecuada transferencia de conocimiento. El Proveedor no cobrará esta transferencia a CANAL ni al proveedor sustituto.

4.4.4 Planificación y plan de proyecto

El Plan de Devolución incluirá un plan de proyecto de finalización con la planificación de las actividades necesarias para realizar la finalización a partir de la Fecha de Inicio de la Devolución. Deberán especificarse para cada actividad las responsabilidades del

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

proveedor, de CANAL y del proveedor sustituto.

A partir de la Fecha de Decisión de la Finalización y durante el periodo de preparación se realizará una verificación del Plan de Devolución entre CANAL y el Proveedor, se verificarán las hipótesis y los requisitos previos, y se actualizarán si se acuerda y es necesario. En virtud de tal revisión el Proveedor generará el plan de proyecto de ejecución de la finalización.

Durante el periodo de preparación, el Proveedor y CANAL recopilarán y facilitarán toda la información necesaria para una devolución fluida de los servicios a partir de la Fecha de Inicio de la Devolución.

El periodo de preparación no podrá ser superior a 1 mes.

El plan de ejecución de la finalización se desglosará en procesos de trabajo manejables, que se detallarán cada semana y describirán en detalle las actividades y entregables necesarios del proveedor, CANAL, y (si corresponde) del proveedor sustituto. Por cada proceso de trabajo se acordará una lista clara de hitos para cada etapa.

Después de la Fecha de Fin de la Devolución, el Proveedor facilitará soporte y transferencia de conocimiento a CANAL o a su proveedor durante un periodo de tiempo acordado (periodo de soporte). El periodo de soporte no podrá ser inferior a 3 meses.

Al finalizar el periodo de soporte se realizará el cierre del proyecto de ejecución de la finalización, dando por terminada la finalización de los servicios.

4.4.5 Gobierno de la finalización

El Plan de Devolución deberá contener una descripción detallada de la configuración organizativa, las personas implicadas, y las líneas de comunicación. Como referencia para el modelo de gobierno se considera lo especificado en el Modelo de Gobierno.

Durante la fase de devolución seguirá vigente el modelo de gobierno indicado en el presente pliego. Los comités establecidos en dicho modelo podrán ir desapareciendo progresivamente, según el proyecto de ejecución de la finalización

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Frecuencia	Comité	Objetivos	Asistentes	
			CANAL	Proveedor
Quincenal	Comité de Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar la calidad de la devolución y sus resultados clave ▪ Supervisar los criterios de aceptación de finalización acordados ▪ Ofrecer compromiso, apoyo y recursos para la finalización de las respectivas áreas de responsabilidad de cada parte para facilitar el éxito de la finalización ▪ Revisar y monitorizar el progreso según los hitos del proyecto de ejecución de la finalización ▪ Resolver problemas y riesgos clave escalados de las reuniones de Progreso de la Devolución ▪ Actuar como canal de relación con el negocio de CANAL para cuestiones que le afecten. ▪ Revisar incidencias y registros de riesgos ▪ Revisar y aprobar cambios en el Plan de Devolución ▪ Revisión del progreso de todas las actividades incluidas en el ámbito de la finalización ▪ Examinar las incidencias y los riesgos ▪ Revisar los cambios en el Plan de Devolución. ▪ Revisar las actividades y carga de trabajo para la siguiente semana. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director / Jefe de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Servicio/ Proyecto

El Proveedor proporcionará a CANAL los informes semanales de progreso de la devolución que describen:

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1. El estado actual de la devolución.
2. El progreso del trabajo que se realiza.
3. Los problemas o retrasos reales o previstos de los cuales el Proveedor tenga conocimiento.
4. El impacto de este tipo de problemas o retrasos en el Plan de Devolución.
5. Todas las acciones que se están adoptando o que deban adoptarse para remediar ese tipo de problemas o retrasos.

4.4.6 Gestión de la seguridad y la conformidad

En el Plan de Devolución, el Proveedor especificará cómo se garantiza la seguridad de los datos, sistemas e información durante la finalización. En un plazo de cuatro semanas después de la Fecha de Fin de la Devolución el Proveedor borrará cualquier copia restante de software de aplicación y juegos de datos, sin conservar ninguna copia de seguridad, a menos que CANAL indique lo contrario.

4.4.7 Garantías durante la transferencia del contrato.

Durante los periodos de preparación y devolución el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio descritos en el presente pliego, estando vigente la aplicación de posibles penalizaciones.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

5 REQUISITOS DE SEGURIDAD.

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

Para la herramienta de gestión de continuidad de negocio debe disponer de las siguientes certificaciones:

- Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría ALTA.
- Certificación ISO 22301 o equivalente.

Para la herramienta de gestión de crisis / notificaciones masivas debe disponer de las siguientes certificaciones:

- Certificación en ENS categoría ALTA o Certificación en ISO 27001 o equivalente.
- Certificación ISO 22301 o equivalente.

Los certificados deben ser válidos y estar vigentes a fecha de adjudicación del contrato.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

6 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las especificaciones técnicas se atenderán al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

7 CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario comunicará por escrito a CANAL la entrega de los trabajos objeto de la fase de Transición y Estabilización de este pliego en la reunión de control, la cual se mantendrá con el carácter periódico que se determine.

CANAL revisará cada uno de los resultados del trabajo y comprobará su adecuación a los requisitos establecidos. Como consecuencia de ello, hará una propuesta de corrección o mejora, que el adjudicatario deberá implantar, o dará su aceptación definitiva.

En todo caso, se establece un periodo de garantía de 3 meses, durante el cual el adjudicatario se comprometerá a resolver cualquier error o falta de adecuación a los requisitos detectados con posterioridad a la aceptación definitiva.

Firmado electronicamente por: Rosa Ana de las Heras
López
Por delegación de Jesús Plaza Rubio

Jefe de ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: RAFAEL EGIDO
BLÁNDEZ
Por delegación de Ángel Rodríguez García

Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ
GARCÍA
En la fecha y hora 18.07.2024 20:26:36 CEST

Director de INNOVACIÓN E INGENIERÍA

Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.
Elaborado por	Documento
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas
	Versión
	V1.0

ANEXO 1. TABLAS DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Código	Tipo	Indicador	Descripción	Cálculo	Peso	Vc	Va	Vi
INC01 INC02 INC03 INC04	Mensual/ Trimestral	Tiempo de respuesta- Incidente criticidad 1 y 2	Incidentes de criticidad 1 y 2 atendidas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias/consultas criticidad 1 y 2 atendidos conforme a los valores objetivo en el periodo medido, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades	15	100%	90%	80%
		Tiempo de respuesta - Incidente criticidad 3	Incidentes de criticidad 3 atendidas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias/consultas criticidad 3 atendidos conforme a los valores objetivo en el periodo medido, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades	5	90%	80%	70%
		Tiempo de resolución Incidente criticidad 1 y 2	Incidentes de criticidad 1 y 2 resueltas en plazo según los valores definidos en la Tabla de Criticidad.	Total de incidencias criticidad 1 y 2 resueltas con éxito conforme a los valores objeto en el periodo medio, dividido entre el número total de incidencias de dicha criticidad	10	100%	90%	80%
		Tiempo de resolución Incidente criticidad 3	Incidentes de criticidad 3 resueltas en plazo según los valores definidos en la Tabla de Criticidad.	Total de incidencias criticidad 3 resueltas con éxito conforme a los valores objeto en el periodo medio, dividido entre el número total de incidencias de dicha criticidad	5	90%	80%	70%
DIS01	Mensual/ Trimestral	Disponibilidad	Mide la disponibilidad de las Aplicaciones, considerando que una aplicación está disponible cuando todas sus funcionalidades operan correctamente y conforme al nivel de servicio comprometido, sin contar los tiempos de parada planificada o no imputables al Proveedor.	Disponibilidad=100*((Pt-Ip)/(Pt-Ip))	15	100%	99,9%	99,7%

Donde:
Pt = Total de horas posibles durante las que puede estar disponible una Aplicación
Ip = Total de horas de interrupciones planificadas
Pi = Total de horas de Interrupciones en las que la Aplicación no está disponible

Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.
Elaborado por	Documento
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas V1.0

Código	Tipo	Indicador	Descripción	Cálculo	Peso	Vc	Va	Vi
FOR1	Mensual/ Trimestral	Sesiones de Formación	Evalúa que la formación acordada se realice según la planificada.	Porcentaje de sesiones de formación realizadas en el plazo establecido	10	100%	95%	90%
GBH1	Mensual/ Trimestral	Tiempo atención peticiones	Peticiones atendidas según los valores: -Tiempo de inicio de los trabajos, una vez sean aprobados por Canal <=15 días	Total de peticiones resueltas con éxito conforme a los valores objetivo en el periodo medio, dividido entre el número total de peticiones.	15	100%	95%	90%
GBH2	Mensual/ Trimestral	Tiempo de resolución peticiones	Peticiones solicitadas resueltas en plazo. En la petición se indicará el plazo de realización de los mismos.	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el proyecto a la finalización del mismo.	15	100%	95%	90%
IMP1	Mensual	Seguimiento del proyecto	Desviación respecto a la planificación	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el proyecto a la finalización del mismo.	10	5%	10%	15%

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Tabla de Criticidad de Incidencias

Código	Descripción	Valores Iniciales	
		Resp. (horas)	Resol. (horas)
1 <i>Emergencia</i>	Parada de trabajo crítica, durante cualquier horario, afectando a procesos críticos para el negocio, sin que exista ningún camino alternativo temporal, o usuarios de procesos que tenga la herramienta de notificaciones como medio para comunicar alertas. Este código será asignado a un usuario identificado como personal de continuidad o usuarios de la herramienta para las notificaciones masivas de alertas. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> - Un miembro de algunos de los comités de continuidad o usuario del Área Prevención, Seguridad y Salud - Miembros de los equipos de gestión de la crisis 	2	4
2 <i>Interrupción Grave de Servicio a Usuarios</i>	Las dificultades que experimenta un usuario o grupo de usuarios causa una parada en el trabajo que impacta en los procesos de negocio de Canal de Isabel II Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> - Errores de aplicación que afectan a procesos secundarios - Errores de aplicación en procesos críticos para los que existe una solución temporal alternativa 	4	24
3 <i>Interrupción de Servicio a Usuarios</i>	Las dificultades experimentadas por un usuario no causan una parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema están degradadas o limitadas. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> - Un usuario no puede acceder a la aplicación - Un usuario requiere el restablecimiento de su clave de acceso de un usuario - Un error de aplicación en un proceso no crítico que no impida el trabajo normal 	8	48

Resp. Tiempo de Respuesta	Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del que se debe comenzar el proceso de definición y análisis para su resolución.
Resol. Tiempo de Resolución	Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto. No se considerarán dentro de este periodo los tiempos necesarios para las pruebas de aceptación si las hubiere o para el proceso de puesta en producción.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

Cálculo de Penalizaciones en Parámetros

Las penalizaciones por incumplimiento en parámetros Generales, se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$R_{pc} = [0,25 * F_T] * F_t * (P_{pc} / P_T)$$

Donde:

- R_{pc}**, Penalización aplicable por el incumplimiento del Parámetro
- F_T**, Facturación total, por todos los conceptos, correspondiente al periodo medido
- F_t**, Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:
 Atención = 0,75
 Incumplimiento = 1
 Incumplimiento Grave = 1,5
 En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del **F_t** correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería
- P_{pc}**, Peso definido para el Parámetro de Control
- P_T**, Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio

La penalización, será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los Parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 25% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

ANEXO 2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE CANAL

La Subdirección de Sistemas Informáticos a través de la Oficina de Proyectos, pone a disposición de los licitadores que así lo requieran, a través del enlace

Para concursos que impliquen la elaboración de un proyecto más el servicio correspondiente:

https://www.canaldeisabelsegunda.es/documents/20143/3672224/Metodologia_de_Gestion_de_Proyectos_Proyecto_y_Servicio.zip/cc27a994-c518-4aa1-a810-cccd1218a320?t=1701436979322

Los siguientes documentos y plantillas de apoyo para la correcta elaboración del Plan de Proyecto:

- ODP-G-Guía de Referencia- Guía de referencia para la aplicación de la Metodología.
- ODP-G-Plan de Gestión del Proyecto (documento único).

Este documento será la plantilla que el licitador deberá utilizar para presentar el Plan de Proyecto en su oferta y contiene todos los capítulos necesarios para describir los objetivos, alcance, modelo, solución y herramientas propuestas y para el adecuado seguimiento y control del proyecto. La no presentación del plan en la plantilla suministrada por CANAL supondrá que la oferta no sea tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Los capítulos son los siguientes:

Empresa	Proyecto	
Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación y Control	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

- Introducción al Plan de Gestión del Proyecto
 - Propósito
 - Alcance
 - Preparación
 - Aprobación
 - Actualización
 - Periodicidad del control y revisión del Plan

- Introducción al Proyecto (Descripción general del Proyecto)
 - Descripción general
 - Descripción del Alcance
 - Descripción de la solución/modelo/herramientas
 - Descripción detallada del modelo y herramientas propuestos y de sus componentes.
 - Entorno tecnológico necesario.
 - Roles y Responsabilidades

- Planes para cada una de las áreas de Gestión
 - Plan de Gestión del Alcance (Gestión de Cambios) en el que se tendrán en cuenta las diferentes fases que conforman su alcance. En él se incluirá, para la fase 3, 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 en el que se identifiquen las diferentes fases.
 - Plan de Gestión de Costes. Las fases 1 y 2 se tratarán en cuanto a coste como un proyecto cerrado con un coste también cerrado e independiente. La fase 3 en función de la imputación de horas realizada al proyecto. La fase 4 se planificará

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Software SaaS para la Gestión de la Continuidad de Negocio y Sistema de Notificación y Gestión de Alarmas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

durante las fases 1 y 2 con cargo al presupuesto de estas fases, ejecutándose al final del proyecto con cargo al presupuesto de la fase 3.

- Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias. De forma separada para cada una de las fases.
- Plan de Gestión de Recursos. En este plan se tendrán en cuenta los diferentes equipos de trabajo que puedan participar en las diferentes fases del proyecto.
- Plan de Gestión de la Comunicación. De la misma manera que en los planes anteriores, se tendrán en cuenta las diferentes fases y sus diferentes modelos de gestión (Proyecto y Servicio). En ésta 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.

o Cierre del Proyecto

El ofertante deberá presentar la metodología prevista para el desarrollo de los trabajos de las fases de transición o transferencia, estabilización, desarrollo o pleno servicio y, también, para la devolución del servicio, bien por rescisión del contrato tras reiterados incumplimientos de los niveles de servicio o por la finalización del mismo.

El Plan de Proyecto 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.