

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS PARA LA SEDE DE BARCELONA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD. (Expediente N° 1400056)

1 Alcance del contrato

El objeto del presente procedimiento es la contratación de los servicios de administración de sistemas de la infraestructura tecnológica que compone la infraestructura TIC así como las tareas de soporte operativo a los sistemas que integran dicha infraestructura para los Sistemas de Información de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la sede de Barcelona (en adelante, la CNMC).

En el presente pliego se describirá el alcance de la prestación de este servicio así como las prescripciones técnicas a cumplir en el ámbito funcional de las Tecnologías de la Información de la CNMC.

2 Especificaciones técnicas

El detalle de las tareas a desarrollar que se pretende contratar es el siguiente:

2.1 Tareas a desarrollar

El personal encargado de la administración de sistemas deberá dar cobertura a los siguientes trabajos:

- Administración de Sistemas Operativos de Servidores.
- Administración de Sistemas Microsoft
- Administración Sistema de Correo electrónico.
- Administración y configuración de Servidores de Base de Datos (Oracle, SQL).
- Administración de Sistemas de Almacenamiento.
- Realización de Copias de Respaldo (backup) y restauraciones.
- Administración y configuración de Equipos de Comunicaciones, ToIP y Videoconferencia.
- Administración y monitorización de los Sistemas de Seguridad (cortafuegos, IDS, software antivirus, etc), incluyendo auditorías y el análisis de sus

registros de incidencias y la aplicación de políticas preventivas y/o correctivas.

- Administración plataforma de estaciones de trabajo (distribución software).

2.1.1 Administración de Sistemas Operativos

Comprende las siguientes actividades de administración de servidores:

- Administración de sistemas UNIX, Solaris, Debian, Red Hat.
- Administración de sistemas Windows Server 2003 y 2008.
- Administración de la infraestructura de virtualización (VMware)

2.1.2 Administración de sistemas Microsoft

Las tareas de administración deberán abarcar los siguientes sistemas y productos:

- Directorio Activo
- Microsoft Office 2007/2010
- Microsoft ILM
- Microsoft Lync
- WSUS

2.1.3 Administración de Microsoft Exchange 2010

El sistema de correo electrónico corporativo se basa en el producto Microsoft Exchange 2010.

Hay que considerar como características y dimensiones del sistema los siguientes factores:

- 200 usuarios
- Recursos y servicios de red tales como: mensajería, bases de datos, impresión, proxys, firewalls
- Servidor comunicaciones unificadas (UM)
- Servidores de Exchange
- Servidores Ironport (antispam, antivirus)
- Servidor TMG (publica Active Sync, Outlook anywhere y OWA).
- Protocolos de comunicación múltiples tales como: POP3, IMAP4, MAPI, NNTP y HTTP.
- Conectores de correo a otros servicios de mensajería.

2.1.4 Administración de las bases de datos Oracle y SQL Server

Las tareas a desarrollar son las siguientes:

- Configuración, administración y mantenimiento de bases de datos así como del servicio de replicación de datos.
- Definir soluciones de alta disponibilidad
- Automatización de tareas administrativas
- Definir soluciones de seguridad
- Monitorización y resolución de problemas de bases de datos
- Diseñar y ejecutar despliegues
- Definiciones de infraestructura: almacenamiento, hardware, número de instancias de servidor.

2.1.5 Administración de sistemas de almacenamiento y backup

Las soluciones se basan en los siguientes equipos y productos de software de base: Cabinas de discos NetApp, Cabinas SUN 3510, Cabinas de cintas Overland, NAS, robots SuperDLT y LTO.

Las tareas a desarrollar son las siguientes:

- Configuración y administración de volúmenes de datos.
- Automatización de procesos.
- Monitorización y resolución de problemas de las cabinas.
- Diseñar y ejecutar políticas de backup.

2.1.6 Administración de sistemas de comunicaciones y redes

Comprende las siguientes actividades:

- Administración de sistemas de VoIP y videoconferencia.
- Gestión de redes LAN/WAN (conmutadores CISCO 23xx, 29xx, 65xx)
- Gestión de los firewall (cluster Stonegate)
- Gestión servidores Proxy (Bluecoat)
- Gestión detección de intrusiones
- Gestión de sistemas antivirus, spam (Ironport)
- Monitorización de las líneas de acceso a Internet
- Sistemas de gestión del ancho de banda.
- Gestión de sistemas de acceso remoto (F5 Firepass)

2.1.7 Servicio de Monitorización

Las tareas asociadas al servicio de monitorización de las infraestructuras y servicios de sistemas y comunicaciones son las que se describen a continuación:

- Auditoría del entorno de Cliente. Se debe realizar una auditoría inicial del entorno a gestionar, identificando de forma detallada cada uno de los equipos y elaborando un inventario del equipamiento a monitorizar.
- Definición de umbrales de alerta de los parámetros monitorizados de la infraestructura de sistemas y comunicaciones de la CNMC.
- Configuración de los sistemas y equipos de monitorización.
- Definición de procedimientos del servicio.
- Monitorización de la disponibilidad, la capacidad y el rendimiento. Recepción de traps desde los equipos gestionados.
- Detección proactiva y automatizada de eventos susceptibles de ser incidencias o problemas antes de que los usuarios de la CNMC las perciban.
- Operativas relacionadas con la llegada de eventos, incluyendo el diagnóstico y la resolución de incidencias de primer nivel para todos los equipos gestionados en la CNMC.
- Escalado de incidencias a niveles superiores, internos o externos. Este escalado se realizará principalmente a fabricantes, proveedores del servicio de mantenimiento y operadores de comunicaciones
- Atención multicanal (teléfono, correo electrónico y web) a los miembros del equipo técnico de la CNMC para la recepción o seguimiento de las incidencias.
- Gestión de cambios en el sistema de monitorización.
- Seguimiento de los ANS. Seguimiento de las incidencias hasta su finalización. Incluye el registro y gestión de los niveles de cumplimiento de terceros. Realizamos el seguimiento, petición y envío de información con el objeto de garantizar los niveles de servicios acordados con terceros.
- Tareas diarias para validar el correcto funcionamiento de los servicios TI. También incluye pequeñas tareas correctivas que permitan el restablecimiento del servicio. En ambos casos la documentación y Checklists necesarios serán generados y validados por el servicio de administración
- Comprobación de la resolución de incidencias, con el fin de verificar la operatividad del servicio o aplicación tras la resolución de una incidencia.

La monitorización debe de ser realizada remotamente, pero se deberá de establecer un túnel seguro en alta disponibilidad entre las dependencias de la CNMC y el

centro de servicios gestionados del adjudicatario, desde donde se lleve a cabo la monitorización

2.1.8 Descripción de los trabajos

Las características de los trabajos a realizar por el adjudicatario son las siguientes:

- El objeto de la contratación está constituido por la prestación del servicio de administración de los sistemas antes descritos, con carácter complementario al realizado por el personal existente en la CNMC.
- Los trabajos se realizarán normalmente en las dependencias de la CNMC o en las que la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la CNMC autorice y determine.
-
- Seguimiento de los ANS. Seguimiento de las incidencias hasta su finalización. Incluye el registro y gestión de los niveles de cumplimiento de terceros. Realizamos el seguimiento, petición y envío de información con el objeto de garantizar los niveles de servicios acordados con terceros.
- Almacenamiento de la información recopilada, las peticiones, los cambios, problemas y las incidencias de la CNMC en la herramienta de Gestión.
- La CNMC debe poder, a través del Cuadro de Mando, consultar los indicadores de los sistemas gestionados, el estado de sus peticiones, o analizar el histórico de necesidades que requirió del servicio y también dispondremos de los datos necesarios para el análisis y mejora de los procesos.

3 Horario de prestación del servicio. Lugar de prestación

El servicio de administración de sistemas se prestará desde las 08:00 hasta las 19:00 horas, de lunes a viernes. El servicio de administración de sistemas es un servicio crítico que requiere guardias 24x7x365 e intervenciones fuera del horario laboral para garantizar el óptimo funcionamiento de la infraestructura.

En circunstancias excepcionales, que se determinarán previamente, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Dada la naturaleza de las prestaciones objeto de contratación y en atención al hecho de que los elementos a administrar se encuentran ubicados en la sede de la CNMC en Barcelona, los trabajos a efectuar por el adjudicatario se llevarán a cabo con carácter general en la sede de la CNMC en Barcelona, sin perjuicio de que, excepcional y justificadamente, el Subdirector de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la CNMC autorice tareas puntuales en alguna otra ubicación. La necesidad de que los trabajos se presten en la sede de la CNMC

obedece al hecho de que parte de las infraestructuras y de los sistemas críticos se encuentran en dicha sede y requieren intervenciones frecuentes y con un tiempo de respuesta muy ajustado dado que las aplicaciones requieren un nivel de disponibilidad muy alto.

Con el fin de facilitar el desempeño de sus funciones, a los trabajadores del contratista que presten sus servicios en la CNMC se les permitirá el uso de equipos informáticos titularidad de la Comisión (ordenador de sobremesa, impresora compartida, teléfono) y del material de oficina que resulte estrictamente imprescindible, sin que se pueda desprender en ningún caso la transferencia de titularidad de dichos equipos y/o material ni a la empresa contratista ni a los trabajadores contratados ni la concesión de ningún otro derecho que vaya más allá de la mera utilización de los mismos derivada de la ejecución de los trabajos que deben llevar a cabo.

El servicio de monitorización y guardias se prestará en horario 24X7X365. A modo de resumen, se adjunta la siguiente tabla, con el horario de prestación del servicio solicitado por la CNMC al adjudicatario:

Servicio	Días	Horario
Administración	Lunes a Viernes	12X5
Monitorización	Lunes a Domingo	24X7
Guardias	Lunes a Domingo	24X7

4 Equipo de trabajo a adscribir a la ejecución del contrato

4.1 Integrantes del equipo de trabajo y su constitución inicial

Dentro de los 5 días siguientes a la formalización del contrato el adjudicatario deberá especificar el equipo definitivo de personas que se incorporará para la prestación del servicio, con indicación clara de su perfil y experiencia; En el supuesto de que la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la CNMC estime que los perfiles propuestos no se adecúan a los requeridos, podrá solicitar al adjudicatario, por escrito y de forma razonada, que proponga a otras personas.

El equipo de trabajo estará compuesto como mínimo, por 2 Administradores de sistemas sénior y 1 Administrador de sistemas junior que deben tener las siguientes características:

- Administrador de sistemas junior
 - Conocimientos profundos en las especialidades descritas en el punto 2.1.
 - Un año de experiencia en puesto similar.
- Administrador de sistemas sénior
 - Conocimientos profundos en las especialidades descritas en el punto 2.1.
 - Tres años de experiencia en puesto similar.

Además en el servicio habrá un técnico de sistemas sénior Microsoft certificado adecuadamente, que estará al menos una mañana al mes en la CNMC para revisar, realizar tareas preventivas, preparación de actualizaciones, gestión de despliegues, revisión de rendimientos y proponer mejoras sobre los entornos con tecnología Microsoft. Será el encargado de gestionar las incidencias y problemas con el soporte del fabricante Microsoft. La CNMC tendrá acceso ilimitado al servicio soporte de Microsoft.

La inadecuación de la capacitación y conocimientos del personal adscrito a la ejecución del contrato a los requerimientos exigidos para llevar a cabo todas sus prestaciones de forma correcta que derive en la errónea ejecución del contrato podrá dar lugar a la aplicación de penalidades y en último término, a la resolución del contrato, en los términos señalados en las respectivas cláusulas del Pliego administrativo

Se requiere un plan de formación continua para el equipo de trabajo asignado a la administración de sistemas. Además, el equipo de trabajo debe contar con la certificación ITIL Foundations v3.

4.2 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo.

4.2.1 Modificación del equipo inicial a propuesta del adjudicatario

Si durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario tuviera que sustituir, temporal (baja laboral, etc.) o definitivamente (situaciones de IT, permisos, vacaciones, etc.) a alguno de los miembros del equipo de trabajo propuesto y aceptado por la Comisión, deberá comunicarlo por escrito a la CNMC, con indicación de los motivos de la sustitución y la descripción de los perfiles de los sustitutos, con el fin de que la Comisión pueda constatar que cumplen con los requisitos exigidos en los Pliegos.

4.2.2 Criterios generales a seguir en caso de sustitución de personal

Las sustituciones de personal, permanentes o temporales, derivadas de causas de fuerza mayor o los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto deberán producirse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional para la CNMC, durante un periodo mínimo de una semana

A tal efecto, el adjudicatario se compromete a disponer de un personal de respaldo que asegure la continuidad del servicio en las sustituciones temporales de personal.

En cualquiera de los casos en que se contemple, la sustitución ha de realizarse por otra persona con perfil y experiencia profesional de igual categoría o superior.

5 Plazo de puesta en marcha y transferencia de los servicios

La puesta a disposición de la CNMC del conjunto de Servicios recogidos se deberá producir en un plazo máximo de 15 días laborables a contar desde la fecha de inicio del contrato.

Si transcurrido el plazo máximo señalado, los trabajos objeto del presente contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad del sistema, el contratista asumirá las penalidades correspondientes y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

El adjudicatario se encargará de coordinar el traspaso del servicio con el proveedor actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

6 Generación de informes

El adjudicatario designará una persona como Gestor de Servicio que asumirá las labores de interlocución con el responsable de la CNMC para el servicio.

El Gestor de Servicio del adjudicatario realizará el seguimiento y el control continuo de los servicios prestados a la CNMC, así como su evolución, el cumplimiento de los ANS, la elaboración /presentación de los informes mensuales, informes ejecutivos, informes específicos que requiera la CNMC.

La relación entre el Gestor de Servicio del adjudicatario y los responsables de la CNMC se realizará en base a reuniones de seguimiento, que quedarán enmarcadas dentro del modelo de gobierno del servicio. Este deberá ser propuesto por el adjudicatario en su memoria técnica y validada conjuntamente con la CNMC, en la fase de transición del servicio.

Los principales informes, tanto de detalle como de resumen, que se deberán realizar a lo largo del servicio por la dirección del mismo para el seguimiento y el control son los que se detallan a continuación:

- Informe de Seguimiento de Ejecución del Contrato: que recoja esencialmente la evolución de cumplimiento de los ANS y el seguimiento de las actividades de operación y mantenimiento (ejecución vs planificación).

- Informe sobre el estado de la infraestructura: informe asociado a la capacidad, disponibilidad y rendimiento de la infraestructura.
- Informe sobre las incidencias/problemas: aglutina la información principal sobre las incidencias detectadas, su estado, su origen y cómo se ha procedido a su resolución.
- Informe de cambios: Cambios realizados por el servicio de administración remota. Información sobre el número de cambios realizados, estado, etc.
- Informe de Auditoría Inicial del Contrato: informe que recogerá el estado de la infraestructura antes del inicio del servicio
- Plan de Proyecto de Transición: plan donde se detallan todos aquellos aspectos relevantes de la Fase de transición.
- Plan de Comunicación, que se implantará el adjudicatario.
- Acta de reunión: actas que se derivan de las diferentes reuniones de los comités que constituyen el modelo de gobierno entre el adjudicatario y la CNMC.

Para la correcta supervisión de los servicios y del adecuado cumplimiento de los niveles de servicio, se generarán informes tanto de detalle como de resumen, a disposición de la CNMC y se presentarán mensualmente a la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Información de la CNMC. Los siguientes grupos de informes de gestión que se deben aportar periódicamente:

- Informe de Indicadores
- Informe de Seguimiento de Actividad
- Informe de Seguimiento de Calidad

Entre los diversos modelos de informe que deben estar disponibles, pueden citarse los siguientes:

- Estado de las bases de datos
- Estado de los sistemas de ficheros.
- Listado de alarmas del sistema de monitorización.
- Resumen de rendimientos de los equipos y disponibilidad del servicio.

- Listado de incidencias en el Sistema: abiertas, cerradas, pendientes, etc. y tiempos de resolución.
- Consumos de anchos de banda.
- Estadísticas y consumos de los recursos del sistema.
- Inventario de los elementos de la plataforma.
- Consumo y adjudicación de la Bolsa tecnológica.
- Listados de usuarios del Sistema: general, por perfiles, etc.
- Estadísticas de las conexiones remotas.
- Análisis de Tendencias de Sistemas.
- Estado de los proyectos que están en ejecución.
- Acciones previstas y planificadas.
- Propuestas de Mejora.
- Indicadores de nivel de servicio.
- Gráfica del número total de tareas y desglose por técnico.
- Solicitudes per tipos de trabajo.
- Procedimentación y mejoras de la gestión del servicio.

El adjudicatario deberá incluir en los informes estos y otros indicadores que sean propuestos por la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Información de la CNMC.

7 Fases del servicio

El adjudicatario deberá seguir un plan general de desarrollo e implantación de las distintas fases del servicio.

Al comienzo del servicio, se desarrollará un Plan de Proyecto Específico para la fase de transición. Este plan deberá ser aprobado como válido por la CNMC y será actualizado según se determine la CNMC.

El oferente deberá seguir la metodología prevista para la transición o transferencia, desarrollo o pleno servicio y, también, para la reversión del servicio, bien por rescisión del contrato tras reiterados incumplimientos de los niveles de servicio o por la finalización del mismo.

7.1 Fase de Transición

Durante esta fase el Adjudicatario iniciará el Servicio integrando su equipo de trabajo, tomando conocimiento del entorno externalizado, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, de los

estándares e incluyendo las actividades necesarias para la transferencia del conocimiento.

A lo largo de esta fase, el Adjudicatario irá ejecutando los servicios en colaboración con el prestador del servicio saliente de acuerdo con el Plan de Devolución que proponga, que deberá estar en consonancia con el definido por el prestador del servicio, con el compromiso de garantizar la continuidad de los mismos, y que el servicio prestado no sufra una merma de su calidad.

El Adjudicatario deberá en este periodo establecer el Modelo de Gobierno, que realizará el seguimiento y control de la prestación del servicio. Se revisarán los procedimientos operativos y se realizarán los ajustes que se consideren oportunos sobre las herramientas que soporten la gestión del servicio.

En esta fase se deben contemplar al menos las siguientes tareas:

- Equipo de trabajo. El adjudicatario designará el equipo de trabajo para la puesta en marcha del servicio. El equipo estará encabezado por el Gestor de Servicio, persona encargada de velar por la calidad del servicio prestado y responsable ante la CNMC de la marcha del servicio.
- Inventario. El adjudicatario deberá llevar a cabo un inventario exhaustivo de todos los equipos objeto de los servicios del contrato. En caso de que se detectarán discrepancias significativas en la información contenida u omitida en el contrato de servicios, se realizarán de común acuerdo, las modificaciones que se pueda demostrar que son necesarias para ajustar los cargos y cualquier otro término del Contrato afectado por dicha inexactitud.
- Análisis de la situación actual. El adjudicatario realizará la auditoría correspondiente de cara a conocer en profundidad la estructura de la CNMC objeto del pliego. Estos trabajos se realizarán de forma autónoma e independiente, aportando el adjudicatario las herramientas que considere necesarias, si bien se podrá contar como apoyo con la documentación de la que se dispone en la actualidad, bien a través del prestador del servicio actual, bien a través del personal de la CNMC. Los entregables correspondientes a esta tarea serán tanto el análisis y reflejo de la situación actual en cuanto a topología de la red, como en relación a cuestiones funcionales de la misma. Igualmente se valorará cualquier otra información básica para la fase de explotación del servicio.
- Definición de los procedimientos de actuación. Se revisarán los procedimientos actuales de actuación ante incidencias, modificándolos adecuadamente en aras de garantizar la gestión óptima de las incidencias.
- Especificación y programación del mantenimiento preventivo. Se planificarán los aspectos y tareas relativas al mantenimiento preventivo contemplado en este contrato.

- Configuración del sistema de monitorización. El adjudicatario configurará, a partir del inventario realizado, el sistema de monitorización aportado a fin de gestionar las incidencias que se produzcan sobre la infraestructura de Comunicaciones y Telefonía IP de la CNMC.
- Niveles de servicio. Se revisarán y ajustarán las definiciones del ANS. En esta fase sólo se realizarán las mediciones de parámetros que inicialmente sean técnicamente posibles, sin que se apliquen penalizaciones en caso de incumplimiento excepto las que correspondan al ANS del Proyecto de Transición. Al finalizar esta fase, y atendiendo a los resultados, el ANS podrá ser sustituido, de mutuo acuerdo, con el fin de ajustarlo a la realidad de la situación. En caso de que no se alcanzara un acuerdo en la definición de este nuevo ANS, el que se adjunta al presente documento, pasará a ser definitivo.

Esta fase tendrá una duración de 1 mes desde el inicio del servicio. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Pleno Servicio (Fase de Ejecución)

El adjudicatario deberá presentar un plan de Transición donde se indicará y se detallará el Plan de Proyecto de Transición, sus objetivos, la metodología utilizada, condiciones.

7.2 Fase de Ejecución

El servicio se presta en esta fase con total responsabilidad del adjudicatario.

Las tareas contempladas en esta fase son las propias de la prestación del servicio; además, se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las lecciones aprendidas en la fase de transición.

El esquema de penalizaciones entrará en pleno funcionamiento.

7.3 Fase de Devolución

Durante esta fase el Adjudicatario debe comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para devolver el servicio a la CNMC o al nuevo proveedor del servicio.

Esta fase se deberá realizar previamente a que se produzca la finalización del servicio, ya sea total (cumplimiento del plazo inicial establecido para el contrato o el plazo de sus extensiones o por la cancelación del servicio solicitada por la CNMC).

Durante esta fase, adicionalmente a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo de responsabilidad del Adjudicatario, aplicándose las mismas condiciones que las descritas en la fase de Ejecución.

El Adjudicatario deberá ejecutar el Plan de Devolución o Reversión del servicio en los términos que se detallan en este apartado.

El Plan de Devolución, deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del Servicio por parte del Adjudicatario, cuando se produzca la terminación de la relación contractual. Por tanto, este Plan deberá incluir, como mínimo los siguientes aspectos:

- Acercamiento General
- Planificación
- Roles y responsabilidades durante la ejecución del Plan de Devolución
- Medidas para la Transferencia de información y continuidad del servicio
- Descripción de cómo se hará la transferencia del servicio, incluyendo la transferencia de conocimiento
- Soporte post-traspaso

8 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos

Corresponde a la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información de la CNMC la supervisión del servicio para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos o suministros si existiese causa suficientemente motivada.

La Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información de la CNMC designará un responsable técnico cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofertados
- Emitir las certificaciones parciales de puesta en marcha de los mismos.

El adjudicatario designará un Jefe de Proyecto cuyas funciones serán:

- Garantizar la ejecución de las actividades descritas en los plazos comprometidos para la puesta en marcha del servicio
- Coordinar al equipo de trabajo constituido por el adjudicatario para la ejecución de dichas actividades
- Actuar como interlocutor único ante el responsable técnico en el seguimiento de la evolución del proyecto y de la calidad del servicio prestado, proporcionando la documentación necesaria para llevar a cabo dicho seguimiento.

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable técnico designado por la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Información.
- La Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información de la CNMC podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad a establecer, del responsable del equipo de trabajo, por parte del adjudicatario, y del Jefe de Proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad y las variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto.

9 Control de calidad

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto la CNMC podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso, elaborado conforme a las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos".

Plan de calidad

El adjudicatario deberá de seguir un plan de calidad asociado a los servicios a prestar. Con éste se pretende garantizar la calidad de los servicios recibidos por la CNMC, como resultante de las tareas y actividades efectuadas por el licitador durante la vida del contrato.

El proceso de gestión de la calidad contemplará las 3 áreas que se detallan a continuación:

- Planificación de la Calidad: Donde se identificarán qué normas de calidad son relevantes para el proyecto y determinar cómo satisfacerlas.
- Aseguramiento de la Calidad: Donde se aplicarán las actividades planificadas y sistemáticas relativas a la calidad, para asegurar que el proyecto y servicio aplica todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos.
- Control de la Calidad: Donde se supervisan los resultados específicos del proyecto, para determinar si cumplen con las normas de calidad relevantes, e identificar modos de eliminar las causas de un rendimiento insatisfactorio.

Este plan de calidad deberá ser validado por la CNMC durante la fase de transición o implantación del servicio, para garantizar el éxito en la calidad de prestación de los servicios.

10 Garantía. transferencia tecnológica. Documentación de los trabajos

10.1 Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar por un mes el correcto funcionamiento de los trabajos realizados en la presente contratación, a contar desde la fecha de su finalización, obligándose a realizar, sin coste para la CNMC, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar las deficiencias detectadas que eventualmente pudieran aparecer.

10.2 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la CNMC a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

10.3 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo con el Responsable Técnico designado por el Subdirector de Sistemas de Información de la CNMC al inicio del proyecto.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en el período de ejecución del contrato, será propiedad exclusiva de la CNMC, sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización, por escrito, del Subdirector de Sistemas de Información de la CNMC, que se concederá, en su caso, previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

En Madrid, a 7 de abril de 2014