



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS DEL  
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS  
PARA LA GESTION CONTINUA DE LA  
LIQUIDACIÓN DE LA PRODUCCION DE  
ENERGÍA ELECTRICA A PARTIR DE  
RENOVABLES, COGENERACION Y RESIDUOS,  
FACTURACIÓN EN NOMBRE DE TERCEROS Y  
GARANTIAS DE ORIGEN Y ETIQUETADO**

**10 de junio de 2014**



## Índice

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>5</b>
<b>1 OBJETO</b>	<b>6</b>
<b>2 ANTECEDENTES</b>	<b>7</b>
<b>3 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>4 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO</b>	<b>9</b>
4.1 Gestión continua del sistema de determinación de las primas al Régimen Especial	9
4.2 Gestión continua del sistema de Garantías de origen de electricidad	12
4.3 Expedición y gestión de la facturación, en nombre y por cuenta de terceros	13
<b>5 MEDIOS MATERIALES</b>	<b>17</b>
<b>6 INFRAESTRUCTURA</b>	<b>17</b>
6.1 Informática de usuario	18
6.2 Sistemas Internet	18
6.3 Arquitectura tecnológica	19
<b>7 RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS</b>	<b>20</b>
<b>8 EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>21</b>
<b>9 SEGUIMIENTO, CONTROL, DEBER DE INFORMACION Y DIRECCION DEL PROYECTO</b>	<b>21</b>
<b>10 MANTENIMIENTO DE FORMATOS EN FICHEROS DE INTERCAMBIO Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>23</b>
<b>11 NIVELES DE SERVICIO</b>	<b>23</b>
<b>12 PLAN DE IMPLANTACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>13 DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	<b>25</b>
<b>14 PLAN DE DEVOLUCIÓN</b>	<b>25</b>
<b>15 FORMATO Y PRESENTACION DE LA OFERTA TECNICA</b>	<b>25</b>
15.1 Arquitectura y metodología de enfoque de tareas	26
15.2 Incrementos en los niveles de servicio	27
15.3 Equipo de trabajo	27
<b>ANEXO I - ESTANDARES TECNOLOGICOS DE LAS APLICACIONES.</b>	<b>29</b>
1.1 Entorno tecnológico	29
1.2 Arquitectura física de la solución	31
1.3 Subsistemas principales SICILIA (Diagrama)	32
1.4 Subsistemas Externos SICILIA (Facturación y Cesiones)	33
1.5 Subsistema Factura física SICILIA	34
1.6 Subsistemas Garantía de Origen (GDO)	35

1.7 Otros recursos	35
1.7.1 Portales Web	35
1.7.2 Canales de comunicación	36
<b>ANEXO II. CUESTIONARIO DE PERSONAL</b>	<b>37</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

En este documento se recogen las prescripciones técnicas del contrato para la prestación de servicios para la gestión continua de la liquidación de la producción de energía eléctrica a partir de renovables, cogeneración y residuos, facturación en nombre de terceros y garantías de origen y etiquetado.

## 1 OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio de gestión y asistencia técnica para el desarrollo de las funciones encomendadas transitoriamente a la CNMC relativas a la liquidación de la retribución regulada de las instalaciones de generación de energía eléctrica con tecnologías que aprovechan energías primarias renovables, cogeneración y residuos así como para el desarrollo de las funciones encomendadas por la legislación vigente en lo relativo al sistema de garantía de origen y etiquetado de la electricidad. El contrato consiste en la provisión de los siguientes servicios:

- 1) Gestión continua del sistema de liquidación de retribución regulada de las instalaciones de generación de energía eléctrica con tecnologías que aprovechan energías primarias renovables, cogeneración y residuos.
- 2) Expedición y gestión de la facturación en nombre de terceros relacionada con la función de la liquidación, incluyendo la gestión de cesiones de crédito, pignoraciones y embargos.
- 3) Gestión continua del sistema de garantía de origen y etiquetado de la electricidad.

En la actualidad la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y el Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social, establecen el ámbito y régimen económico aplicable a la retribución a la generación de energía eléctrica con las tecnologías renovable, cogeneración y residuos y son por tanto las normas básicas que actualmente regulan los procedimientos de liquidación contemplados en este documento. Por otro lado está siendo objeto de trámite una nueva regulación para la liquidación de la generación de energía eléctrica de estas tecnologías, concretamente el proyecto de Real Decreto, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos y la propuesta de Orden por la que se aprueban los parámetros retributivos de las instalaciones tipo aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos. Previsiblemente esta normativa entrará en vigor y será de aplicación durante la vigencia del contrato.

La ejecución de esta liquidación se realiza conforme a lo establecido en la Circular 3/2011, de 10 de noviembre de la CNE

La expedición de facturas en nombre de terceros se realiza conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1496/2003, de 28 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación, y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Por otro lado, la función de gestión del sistema de "garantía de origen" de la energía eléctrica procedente de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia están recogidas en la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en la Orden ITC/1522/2007, de 24 de mayo, modificada por la Orden ITC/2914/2011, de 27 de octubre y en la Circular 6/2012, de 27 de septiembre, de la CNE. Asimismo, la función de gestión del “etiquetado de la electricidad” se encuentra recogida en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, según la redacción dada por el Real Decreto 616/2007, de 11 de mayo y la Circular 1/2008, de 7 de febrero, de la CNE.

## **2 ANTECEDENTES**

El artículo 30 del Real Decreto 661/2007 de 25 de mayo estableció que, coincidiendo con la puesta en marcha del comercializador de último recurso (hecho que se produjo finalmente el 1 de noviembre de 2009), los distribuidores dejaran de pagar el coste regulado a las instalaciones de generación de energía eléctrica con tecnologías de energía primaria renovable, cogeneración y residuos para que esta fuera liquidada y pagada por la CNE.

Las funciones descritas fueron asumidas transitoriamente por la CNMC, como consecuencia de lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional segunda y en la Disposición transitoria cuarta de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Dentro de esta función se incluye la solicitud de ingreso a los distribuidores de los importes correspondientes al total de las primas y complementos que se deben abonar a los productores, así como la facturación en nombre de terceros a representantes, productores y cesionarios de las cantidades que en cada caso corresponde liquidar en concepto de actividad regulada.

Por su parte, la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su artículo 7.23, así como el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en su artículo 110 bis, en la redacción dada por el Real Decreto 616/2007, de 11 de mayo, sobre fomento de la cogeneración, asignan a la CNMC las funciones de la gestión del mecanismo de garantía de origen renovable y/o eficiente (que se comenzó a ejercer el 1 de diciembre de 2007), y de la gestión de la obligación de los suministradores de informar a los consumidores en sus facturas sobre el *mix* de generación de la energía comercializada durante el año anterior, "etiquetado de la electricidad" (función que se realiza desde el 7 de febrero de 2008). Todo ello conforme a lo dispuesto en las mencionadas disposiciones, así como en la Orden ITC 1522/2007, de 24 de mayo, por la que se establece la regulación de la garantía de origen de la electricidad procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia, modificada por la Orden ITC/2914/2011, de 27 de octubre y en la Circular 1/2008, de 7 de febrero, y Circular 6/2012, de 27 de septiembre, de la CNE. La gestión continua de la liquidación de la retribución regulada correspondiente a la generación de electricidad con tecnología renovable, cogeneración y residuos y la gestión continua de la expedición de garantías de origen y etiquetado de la electricidad han sido objeto de anteriores

expedientes de contratación. El contrato actualmente en vigor finaliza el día 29 de octubre de 2014

Como consecuencia de los mencionados expedientes de contratación la CNMC cuenta en la actualidad con una base de datos y software asociado que conforma el denominado sistema "SICILIA". Este sistema estará a disposición de la empresa contratada para la realización de las tareas objeto de contrato.

### **3 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN**

La contratación externa que se propone tiene el siguiente alcance:

1) Contratación para la ejecución continua de la función asignada temporalmente a la CNMC de cálculo, seguimiento, control y pago del coste regulado a la producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos.

La metodología para la determinación de esta retribución, se recoge en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y en el Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social. Por otro lado está siendo objeto de trámite una nueva regulación para la liquidación de la generación de energía eléctrica de estas tecnologías, concretamente el proyecto de Real Decreto, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos y la propuesta de Orden por la que se aprueban los parámetros retributivos de las instalaciones tipo aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos. Previsiblemente esta normativa entrará en vigor y será de aplicación durante la vigencia del contrato.

El proceso de liquidación se realizará tal y como se describe en la Circular 3/2011, de 10 de noviembre de la CNE, hasta la publicación de la normativa que la sustituya.

El colectivo de instalaciones a liquidar es en la actualidad de 65.000 instalaciones y se debe prever el aumento del número de instalaciones en un 10 % anual.

2) La Expedición y Gestión de la Facturación, en nombre y por cuenta de los productores de energía eléctrica de origen renovable, cogeneración y residuos o sus representantes, que se correspondan con los requerimientos de pago que efectúe la Comisión. La expedición y gestión de la facturación, en nombre y por cuenta de los distribuidores de energía eléctrica que se correspondan con los requerimientos de ingreso que efectúe la Comisión. Mantenimiento de la información relativa a los sujetos de liquidación y sus datos de pago: Cuenta Corriente/IBAN, Dirección de envío, contactos, email, etc. Tratamiento y control de las cesiones de los derechos de crédito y/o pignoraciones y embargos derivadas de las liquidaciones. La guarda y custodia de toda la documentación

*Pliego de prescripciones técnicas del contrato de prestación de servicios para la gestión continua de la liquidación de la producción de energía eléctrica a partir de renovables, cogeneración y residuos, facturación en nombre de terceros y garantías de origen y etiquetado*

generada en estos procesos durante la duración del contrato y su entrega íntegra a la CNMC a la finalización del mismo. Dar soporte de oficina para todas las actividades antes descritas.

3) Contratación para la ejecución continua de las funciones de la CNMC relacionadas con el Sistema de garantía de origen y etiquetado de la electricidad, de acuerdo con lo previsto en la Orden ITC/2914/2011, de 27 de octubre, por la que se modifica la orden ITC/1522/2007, de 24 de mayo, y las Circulares de la CNE 2/2007, de 29 de noviembre y 1/2008, de 7 de febrero, o las que las sustituyan.

4) Mantenimiento de toda la infraestructura informática que alcanza la aplicación Sicilia en el hardware que la empresa contratada pondrá a disposición de la CNMC en instalaciones de la empresa contratada.

Será también responsabilidad de la empresa contratada la instalación y mantenimiento en la sede de la CNMC (en equipos propiedad de la CNMC) de todos los sistemas que componen el actual sistema Sicilia de forma que las instalaciones de la CNMC actúen como centro de respaldo.

Por otro lado la CNMC estará enlazada con una línea de comunicaciones dedicada con el centro de proceso de datos principal de manera que se pueda realizar la réplica de la base de datos de producción y cualquier otro dato necesario para la prestación total de los servicios, y se puedan ejecutar desde la sede de la CNMC los procesos críticos de este proyecto.

## **4 DESCRIPCION FUNCIONAL DEL SERVICIO**

El alcance funcional del servicio comprende la gestión continua y la asistencia técnica a la CNMC para el desarrollo y la gestión de las funciones relacionadas con las instalaciones de generación de energía eléctrica mediante energías primarias de origen renovable, cogeneración y residuos, atribuidas transitoria la CNMC y descritas en el objeto de contratación. A continuación se describen las tareas que componen el proyecto objeto de contratación:

### **4.1 Gestión continua del sistema de determinación de las primas al Régimen Especial**

Es objeto de este contrato, la gestión continua de la liquidación de la retribución regulada a las instalaciones de generación de energía eléctrica mediante energías primarias de origen renovable, cogeneración y residuos, de acuerdo con la normativa y con los procedimientos vigentes en cada momento durante la duración del contrato.

Como herramienta para la gestión la CNMC dotará a la empresa contratada de una aplicación informática. La instalación de esta aplicación informática en hardware de la empresa contratada y en el CPD de la CNMC como respaldo, el mantenimiento evolutivo de la misma, su administración y explotación, forma parte del objeto del contrato. Asimismo, se incluye en el objeto del contrato el

*Pliego de prescripciones técnicas del contrato de prestación de servicios para la gestión continua de la liquidación de la producción de energía eléctrica a partir de renovables, cogeneración y residuos, facturación en nombre de terceros y garantías de origen y etiquetado*

mantenimiento y actualización de la base de datos estructural de instalaciones de producción en régimen especial, de acuerdo con la documentación remitida por las administraciones, los operadores, los agentes y los distribuidores. También se incluye en el objeto de contratación la gestión documental (la empresa adjudicataria gestionará la documentación entregada por los agentes en formato papel y/o en soporte informático, procediendo a su archivo electrónico ordenado y referenciado para su localización a través del sistema SICILIA).

Se elaborarán informes y estadísticas mensuales y anuales conforme a los resultados de la aplicación.

Para todos los sistemas indicados será necesario contemplar la necesidad de generar, en su caso, adaptaciones y nuevos procedimientos, para que en sus ciclos evolutivos se produzca una absoluta correspondencia de los mismos con la legislación vigente. Se incluyen en el alcance de este contrato cuantas modificaciones sean necesarias en el sistema informático existente para adaptarlo a todas las modificaciones normativas que le sean de aplicación para la correcta determinación de la liquidación de la retribución regulada a la generación de electricidad por instalaciones que aprovechen energía primaria renovable, cogeneración y residuos. Para la realización de las pruebas que impliquen los nuevos procedimientos y las modificaciones del sistema, la empresa contratada contará con entornos informáticos de desarrollo y pre-explotación. La empresa contratada asumirá que el colectivo de instalaciones objeto de liquidación podrá aumentar en un 10% anual a las aproximadamente 65.000 instalaciones que se liquidan en la actualidad.

El alcance del contrato exigirá el cumplimiento de los hitos principales de la liquidación mensual contemplados en la Circular 3/2011, de 10 de noviembre de la CNE, que de forma esquemática se resumen a continuación, y de aquellos otros que se puedan determinar durante la ejecución del contrato:

- Recepción de medidas de los encargados de lectura, Balditas (termino definido en el apartado, o), de la Circular 3/2011, de 10 de noviembre, de la CNE) y Recur (termino definido en el apartado, p), de la Circular 3/2011, de 10 de noviembre, de la CNE) por representante y resto de información especificada en el apartado undécimo de la Circular 3/2011, en los 6 primeros días hábiles del mes y carga en base de datos.
- Recepción de en los 8 primeros días hábiles del mes de los repartos de Baldita y Recur por instalación de cada representante y carga en base de datos.
- Recepción de la información contenida en el futuro registro de régimen retributivo específico del Ministerio de Industria, Energía y Comercio.
- Cálculo y publicación para información y reclamación de la liquidación provisional y a cuenta en el noveno día hábil del mes.

- Cierre de la liquidación mensual provisional y a cuenta el día 28 del mes y elaboración del informe de resultados.
- Calculo de las retribuciones en caso de que se produzcan desajustes entre costes e ingresos en el sistema eléctrico, según lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico. Generación de estadillos de pagos por instalación.
- Tras aprobación en Consejo de la liquidación mensual provisional y a cuenta, en un plazo no superior a dos días, envío de relaciones valoradas y facturaciones electrónicas y en papel, junto con la documentación anexa correspondiente, a sujetos de liquidación, y envío a la CNMC de los ficheros de pago y abono.

También el alcance del contrato comprenderá el cumplimiento de hitos de carácter anual como las liquidaciones provisionales final segunda y tercera, y liquidación definitiva.

En el objeto del contrato se incluye la elaboración de los informes de resultados de liquidación tanto para la aprobación de la liquidación por parte del Consejo de la CNMC mensual provisional y a cuenta y anualmente (en el caso de liquidaciones definitivas) y la elaboración de los informes de resultados y de información estructural requeridos por otros organismos (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Red Eléctrica de España y Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético). También en el objeto del contrato se incluye la generación de expedientes administrativos, con todos sus documentos incorporados, respecto de liquidaciones provisionales a cuenta o definitivas y la gestión de recursos administrativos y contencioso-administrativos, en relación con sus datos principales: fecha, número de recurso, número de identificación único, órgano, y la eventual suspensión del acto, así como toda la documentación asociada.

Partiendo de la información contenida en la Base de Datos la empresa contratada mantendrá la información estadística que la CNMC pública sobre la generación en régimen especial en España.

En el momento de elaboración del presente pliego está siendo objeto de trámite una nueva regulación para la liquidación de la generación de energía eléctrica de estas tecnologías, concretamente el proyecto de Real Decreto, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos y la propuesta de Orden por la que se aprueban los parámetros retributivos de las instalaciones tipo aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos. Previsiblemente esta normativa entrará en vigor y será de aplicación durante la vigencia del contrato. Será objeto de este contrato la liquidación según lo dispuesto en esta normativa a partir del momento de su entrada en vigor y también será objeto del contrato la ejecución de todas las modificaciones en la aplicación informática actual para la adaptación a esta normativa que queden por

*Pliego de prescripciones técnicas del contrato de prestación de servicios para la gestión continua de la liquidación de la producción de energía eléctrica a partir de renovables, cogeneración y residuos, facturación en nombre de terceros y garantías de origen y etiquetado*

desarrollarse en el momento de toma del servicio por la nueva empresa contratada.

El sistema informático actual se mejorará además con la siguiente nueva funcionalidad:

Mejora del sistema en lo relativo a la gestión de las cesiones de crédito.

- Posibilidad de parametrización de la fecha de efecto de forma que afecte a toda facturación y pago generada desde la citada fecha de efecto.
- Activación automática de cesiones en los casos de preaviso
- Desactivación de la cesión de forma automática en caso de que la misma sea por unas cantidades económicas concretas, controlando las cantidades abonadas al cesionario.
- Interrelacionar la base de datos de cesiones con la aplicación de pagos de la CNMC, ello con el fin de detectar automáticamente la existencia de una cesión previa en los casos en que se reciba una orden de embargo, una reclamación derivada de una situación concursal o incidencia similar que afecte al pago que debe realizar la CNMC.

#### **4.2 Gestión continua del sistema de Garantías de origen de electricidad**

Las garantías de origen están basadas en la Circular de la CNE 6/2012, de 27 de septiembre, que desarrolla la Orden ITC/2914/2011, de 27 de octubre, por la que se modifica la Orden ITC/1522/2007, de 24 de mayo, y todo ello de acuerdo con el artículo 7.23 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Según estas disposiciones, se establece un mecanismo de anotaciones en cuenta en la página Web de la CNMC, en el que voluntariamente los titulares de instalaciones de generación de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos podrán solicitar la expedición, transferencia, exportación y redención de las garantías de origen que les puedan corresponder, y cuyos trámites serán concedidos, previa comprobación de la información disponible en la CNMC. Los comercializadores pueden asimismo solicitar la transferencia de garantías de origen a otros comercializadores, así como la importación y la redención en los consumidores finales, previa comprobación de los datos disponibles en la CNMC. La comprobación de las medidas eléctricas se realiza a partir de la información que pongan a disposición de la CNMC los encargados de la lectura (distribuidores y REE). Asimismo, el sistema está sometido al resultado final de las inspecciones y verificaciones de la CNMC.

Por su parte, el etiquetado de la electricidad está basado en lo dispuesto en la Circular 1/2008, de 7 de febrero, que desarrolla el artículo 110 bis del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, en la redacción dada por el Real Decreto 616/2007, de 11 de mayo, sobre fomento de la cogeneración. En esta normativa se establece un sistema de información de las empresas suministradoras a los consumidores sobre el origen de la energía eléctrica comercializada el año anterior y sus impactos ambientales asociados (etiquetado de la electricidad). Durante el primer trimestre de cada año, la CNMC publica el resultado del etiquetado de la energía correspondiente al año anterior, esto es, la mezcla de energías primarias utilizadas en las instalaciones de generación de electricidad en cada sistema, peninsular o extrapeninsular y, en el caso de las empresas comercializadoras, la mezcla de energías comercializadas por cada empresa, teniendo en cuenta la información de las garantías de origen que han sido comercializadas. A partir de la mezcla global de generación se deduce la parte correspondiente a las garantías de origen transferidas y, en su caso, se añaden las correspondientes a las garantías de origen adquiridas por cada empresa. Igualmente dicha información, para cada cliente, debe reflejar, en su caso, el número de garantías de origen que se hubieran redimido a su favor durante el año anterior.

Todo tipo de solicitudes y comunicaciones se deben presentar ante el Registro de la Sede Electrónica de la CNMC, y toda la información relativa al sistema de garantías de origen y etiquetado de la electricidad se mostrará en la página Web pública destinada a tal efecto.

El alcance del contrato exigirá el cumplimiento de los hitos relativos a los trámites mencionados contemplados en la Circular 6/2012, de 27 de septiembre, de la CNE, y de aquellos otros que se puedan determinar durante la ejecución del contrato.

El sistema informático actual se mejorará además con la siguiente nueva funcionalidad:

- Adaptación del sistema de garantías de origen a una plataforma común utilizada los países de la UE a partir de un sistema electrónico compatible, lo que conllevará el tratamiento y gestión de las exportaciones e importaciones de garantías de origen a través de la plataforma informática o “hub” utilizado por la *Association of Issuing Bodies* (AIB), u otro equivalente que lo sustituya.

#### **4.3 Expedición y gestión de la facturación, en nombre y por cuenta de terceros**

La tarea a desarrollar por la empresa contratada en este caso consistirá en:

- La expedición y gestión de la facturación electrónica o en papel, en nombre y por cuenta de los Productores de energía eléctrica en régimen especial o sus representantes que se correspondan con los requerimientos de pago e ingreso que efectúe la Comisión. Cada factura irá acompañada de la documentación anexa de detalle que se requiera en cada caso en función del tipo de liquidación que se realice.
- La expedición y gestión de la Facturación electrónica o en papel, en nombre y por cuenta de los Distribuidores de energía eléctrica que se correspondan con los requerimientos de ingreso que efectúe la Comisión.
- La expedición de relaciones valoradas por *sujetos de liquidación* del conjunto de facturas que se emitan cada mes, de forma que se comunique una única orden de abono o de ingreso de valor igual al neto de las facturas que incluya.
- Mantenimiento de la información relativa a los *sujetos de liquidación* y sus datos de pago: Cuenta Corriente/IBAN, Dirección de envío, contactos, e-mail, etc.
- El tratamiento y control de las Cesión de los Derechos de crédito y/o Pignoraciones y embargos derivadas de las Liquidaciones.
- La guarda y custodia de toda la Documentación generada en estos procesos, sí así lo requiere, durante la duración del contrato, contemplando la entrega íntegra de la misma a la CNMC a la finalización del mismo.
- Dar soporte a toda la actividad de Back Office como es:
  - Gestión Documental
  - Tratamiento de Reclamaciones
  - Tratamiento de Devoluciones
  - Atención a usuarios.

Para llevar a cabo esta función el adjudicatario necesitará disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para la explotación de estas funcionalidades. Se requerirá la implantación de un software y prestación de servicios de soporte para dar cobertura a los siguientes procesos de gestión de facturación electrónica:

- Recepción, control y gestión de todos los ficheros de liquidación asignados para facturación electrónica por cada ciclo de facturación. Integración con el sistema de liquidaciones de CNMC: SICILIA.
- Generación de las facturas electrónicas en formato Facturae 3.2 mediante proceso informático.
- Relaciones valoradas por sujetos de liquidación del conjunto de facturas que se emitan cada mes, de forma que se comunique una única orden de abono o de ingreso de valor igual al neto de las facturas que incluya.

Se incorporará esta información como documento Pdf adjunto a la factura electrónica (Facturae).

- Generación de documento Pdf con la información de detalle de las liquidaciones.
- Personalización de ficheros Pdf para la visualización de facturas. Se discrimina entre sujetos de liquidación y distribuidoras, presentando diferente información. Además el servicio ha de posibilitar la descarga de Pdf's de facturas de 50Mb.
- Firma electrónica de tipo XADES-EPES, obteniendo una factura electrónica válida legalmente
- Envío telemático de las facturas de un ciclo en un plazo no superior a 48 horas (a contar desde la generación de información desde SICILIA), vía SFTP.
- Guarda y custodia de las facturas y adjuntos (liquidaciones) en formato facturae durante la duración del contrato, contemplando la entrega íntegra de la misma a la CNMC a la finalización del mismo.
- Disponibilidad de acceso a un portal web de factura electrónica:
  1. Personalizado con la imagen corporativa de CNMC.
  2. Que cumpla el nivel AA dentro de las pautas WAI.
  3. Con acceso seguro a dicho portal mediante usuario y contraseña, a través de protocolo seguro HTTPS con certificado digital.
  4. Que permita la definición de diferentes perfiles de acceso (CNMC, sujetos de liquidación, entre otros ) para búsquedas y consultas de información relativa a facturas.
  5. Visualización e impresión de facturas en formato PDF.
  6. Descarga de original.
  7. Auditoría de firmas.
  8. Administración y Gestión de empresas: sujetos de liquidación (distribuidoras, productores de energía, etc.).

En el caso de facturaciones en papel la empresa contratada debe asumir dentro de la gestión de la impresión de facturas de la Comisión Nacional de Energía los siguientes procesos:

- Recepción, control y gestión de todos los ficheros asignados por cada ciclo.
- Generación de ficheros de facturas mediante proceso informático.
- Impresión de todos los ficheros asignados por cada ciclo.
- Controles finales por fichero y cuadro contadores.

- Ensobrado y envío de las facturas de un ciclo en un plazo no superior a 48 horas para 10.000-15.000 facturas en Papel.
- Entrega de documentos a Correos.
- Compra, suministro y gestión del stock de almacén, consumibles, papel y sobres.
- Guarda y custodia de las facturas, durante la duración del contrato, con su programa de impresión asociado a la fecha de emisión del fichero de datos, de forma que permita la reimpresión idéntica al original de un duplicado cuando sea solicitado, contemplando la entrega íntegra de las mismas a la CNMC en formato digital a la finalización del mismo.

Dentro de la tarea del tratamiento de Cesiones y Pignoraciones para la Comisión Nacional de Mercados y Competencia la empresa contratada asumirá los siguientes procesos:

- Recogida de Modelo Normalizado y documentación acreditativa entregada por el titular de la Instalación o Representante (copias escaneadas de documentos originales).
- Verificación de la documentación por personal versado en documentos contractuales para ver si es procedente:
  - o Validez de documentos (escrituras, contratos, y otros.)
  - o Verificación de que los datos consignados en el modelo normalizado y la documentación que se notifica no discrepan.
  - o Verificación de la representación (del Cedente y de sus facultades para la cesión, del deudor pignoraticio, del cesionario, de su representante y sus facultades para la cesión y pignoración).
  - o Cumplimiento de exigencias normativas.
  - o Verificación de los elementos de cesión o pignoración, fechas a partir de las que entra en vigor, cuentas corrientes y toda la información relevante según el caso.
- Atención a dudas de los Titulares en cuanto a: tipo de documentación a presentar, plazos, etc.
- Cálculo de Fecha de efectividad de la cesión /pignoración.
- Resolución sobre la validez de la Cesión o Pignoración.
- Registro de control de las actividades realizadas.
- Reporting de actividad mensual.

La estimación de cantidades anuales que supondrá la ejecución de esta tarea es la siguiente:

- Emisión de entre 5.000-10.000 facturas en Papel, incluidas refacturaciones
- Emisión de entre 450.000-500.000 en Formato Electrónico, incluidas refacturaciones.
- Emisión de 2.500.000 documentos de detalle de la facturación que se materializarán físicamente en documentos pdf adjuntos, que la plataforma de facturación electrónica debe gestionar y custodiar del mismo modo que los ficheros de factura electrónica. Los ficheros pdf correspondientes a las liquidaciones asociadas a cada factura se agruparán en ficheros zip que se deberán adjuntar al envío de factura electrónica. En el caso de facturación en papel las liquidaciones asociadas a cada facturación se enviarán también en formato papel.
- Emisión de 200.000-250.000 relaciones valoradas que se materializarán en ficheros Pdf adjuntos a la factura electrónica o en formato papel en el caso de factura en papel.
- Tratamiento de 5.000 Cesiones y pignoraciones.

## **5 MEDIOS MATERIALES**

La empresa contratada establecerá los medios materiales que pondrá a disposición de la CNMC para la consecución de todas las tareas establecidas en el alcance del contrato. Estos medios deben de ser exclusivos para el servicio y deben adecuarse a los estándares tecnológicos que se detallan en el Anexo 1 del presente pliego.

Todos los recursos serán aportados por cuenta de la empresa contratada (excepto el hardware del centro de respaldo en la CNMC) y deberán ser holgados para llevar a cabo las actividades objeto de contratación (locales, equipamiento informático, aplicaciones informáticas, sistema e infraestructura de red y de comunicación -voz y datos-, tratamiento y almacenamiento de la información, infraestructura WEB, líneas de comunicación entre sistemas, etc.).

La empresa contratada se comprometerá al mantenimiento in situ del hardware, de los sistemas de información y de almacenamiento y backup de los datos y de los elementos de enlace que puedan ser instalados en la sede de la CNMC en un horario de 24 horas x 7 días.

Los equipos deberán ser capaces de gestionar los sistemas de garantía de origen y etiquetado, prima equivalente y facturación en nombre de terceros, para el número de instalaciones actualmente existentes (65.000 instalaciones), contemplando un incremento anual de las mismas de un 10 %.

## **6 INFRAESTRUCTURA**

El adjudicatario deberá aportar toda la infraestructura de hardware necesaria para el soporte de las aplicaciones necesarias para la correcta ejecución de las

tareas objeto de este contrato. Dentro del hardware se incluyen todos los servidores y memoria, para soportar los sistemas y subsistemas que componen el actual sistema SICILIA así como todas las herramientas y líneas de interconexión y comunicación para el acceso entre sistemas, centro de proceso principal y de respaldo y usuarios de la herramienta:

De forma esquemática se requerirá para el desempeño del contrato la siguiente infraestructura.

### **6.1 Informática de usuario**

El adjudicatario dotará a los técnicos que trabajen en soporte y atención a los representantes y que no desarrollen sus funciones en la sede de la CNMC de las siguientes herramientas:

- PCs.
- Aplicaciones de usuario.
- Infraestructura de red local.
- Informática de desarrollo:
- Programas de desarrollo de Software.
- Programas de control de versiones.
- Correo electrónico\*

\*La empresa contratada dispondrá de cuentas de correo electrónico para la comunicación entre los técnicos asignados al proyecto, entre estos técnicos y la CNMC y para la comunicación con los usuarios. Así mismo se dispondrá de cuentas de correo electrónico para la remisión de avisos o notificaciones a determinados colectivos como: representantes, distribuidores u otros.

### **6.2 Sistemas Internet**

El adjudicatario será el responsable del mantenimiento de los sistemas para la ejecución del servicio. Esta arquitectura deberá estar integrada por:

- Aplicaciones WEB
- Servidores WEB
- Servidores de aplicaciones
- Servidores de Bases de datos
- Sistemas operativos
- Bases de datos
- Comunicaciones:
  - Voz

- Datos
- Interconexión con los sistemas de la CNMC

El adjudicatario será el responsable de integrar y mantener un "site" accesible exclusivamente desde la Web de la CNMC para la gestión de los servicios. El acceso a todas las aplicaciones se realiza a través de la actual página web: <http://primaequivalente.cnmc.es> que permite el acceso a usuarios acreditados a las plataformas específicas de liquidación o de facturación electrónica.

### **6.3 Arquitectura tecnológica**

La descripción del entorno tecnológico de producción está incluida en el Anexo I de este documento. Todo ello en proporción al número de recursos humanos asignados al proyecto y con capacidad suficiente para dar amplia cobertura para la gestión continua de los sistemas.

La gestión de los sistemas debe realizarse conforme a los plazos y metodologías contenidos en la normativa vigente.

En todo caso, la gestión de los sistemas debe tener un elevado rendimiento y disponibilidad, para permitir, entre otros, la captura segura de información, la gestión de subsanaciones o la propuesta de actuaciones al Consejo de la CNMC derivadas de las solicitudes de Sistema de Garantía de origen y etiquetado en un plazo máximo de 15 días desde la solicitud, la gestión de las tres liquidaciones mensuales provisionales y a cuenta de un número de 65.000 instalaciones (con previsión de crecimiento anual de un 10%), la comprobación de la liquidación en un plazo máximo de 20 días como consecuencia de solicitudes por registro manual o electrónico de todas las liquidaciones, así como la elaboración de los resúmenes anuales y mensuales, con un plazo máximo de 2 días desde que se efectúe el cierre del año o el mes correspondiente.

La empresa contratada deberá desarrollar herramientas de software propias para la descarga y almacenamiento en base de datos de forma automática de toda la información que los agentes ponen a disposición de la CNMC para la correcta ejecución de la liquidación con especial hincapié en las medidas eléctricas que por su volumen deben almacenarse en la base de datos con la rapidez suficiente para no incurrir en retrasos en los plazos de liquidación y publicación.

- Centro de respaldo

La empresa contratada deberá poner en marcha y mantener el centro de respaldo, para dar soporte en caso de incidencia, en el centro de proceso de datos principal de la CNMC.

Será responsabilidad de la empresa contratada la instalación y mantenimiento en la sede de la CNMC (en equipos propiedad de la CNMC) de todos los

subsistemas que componen los actuales sistemas Sicilia y Garantías de Origen, de forma que las instalaciones de la CNMC actúen como centro de respaldo.

De acuerdo con las políticas de continuidad de negocio de este Organismo, el adjudicatario deberá realizar un ciclo completo de Liquidación, facturación, pago y cálculo de las Garantías de Origen una vez cada seis meses desde el CPD de respaldo (CNMC).

Por otro lado la CNMC estará enlazada con una línea de comunicaciones de uso exclusivo con el centro de proceso de datos principal de manera que se pueda realizar la réplica de la base de datos de producción y cualquier otro dato necesario para la prestación total de los servicios, y se puedan ejecutar desde la sede de la CNMC los procesos críticos.

## 7 RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

La CNMC, de forma estimativa, considera necesarios (con carácter de mínimos) los siguientes recursos humanos en personas/ año para una consecución eficaz del servicio:

Responsable del Proyecto	1
Consultor Funcional	2
Analista Programador	1
Programador	2
Técnico de Sistemas	2
Experto en Base de datos	1
Responsable oficina	1
Oficial Administrativo	2
Auxiliar Administrativo	1
Técnico de At. Cliente	3
Técnico facturación electrónica	1
Abogado experto en cesiones	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

## **8 EQUIPO DE TRABAJO**

La empresa contratada aportará un equipo de trabajo adecuado para el desarrollo de todas las tareas contempladas en este pliego. El equipo de trabajo se deberá adaptar a los perfiles profesionales relacionados en el punto 7 de este pliego. El equipo de trabajo nunca podrá ser inferior al número de efectivos especificado.

La empresa adjudicataria podrá proponer a la CNMC la modificación de las personas integrantes de dicho equipo y la adaptación de perfiles a cada momento del proyecto. Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales propuestos en la oferta, se requerirán las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de calificación técnica similar o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por la CNMC de los nuevos candidatos propuestos.

La solicitud del cambio deberá realizarse con quince días de antelación a la fecha prevista de sustitución. En todo caso, la CNMC se reserva el derecho de aceptar o no cambios en el equipo de trabajo ofertado.

No obstante lo anterior, la CNMC podrá exigir al adjudicatario la sustitución de cualquiera de los miembros del equipo de trabajo cuando ello se considere conveniente para la mejor realización de los trabajos.

## **9 SEGUIMIENTO, CONTROL, DEBER DE INFORMACION Y DIRECCION DEL PROYECTO**

La CNMC, con carácter mensual o a petición expresa, será informada por la empresa adjudicataria con el fin de realizar la supervisión de la gestión y los resultados derivados del sistema de gestión de las liquidaciones de instalaciones de tecnología renovable, cogeneración y residuos y del sistema de garantía de origen y etiquetado de la electricidad.

Forma parte del alcance de este proyecto el asesoramiento y soporte técnico para la implementación de nuevos servicios y gestiones que traigan causa del objeto del contrato.

Para la supervisión de la marcha del Proyecto, se establecerá un Comité de Seguimiento compuesto por representantes de la CNMC y por un Responsable del Proyecto designado por el adjudicatario.

El Responsable del Proyecto designado por el adjudicatario, será una persona suficientemente cualificada, integrada en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

*Pliego de prescripciones técnicas del contrato de prestación de servicios para la gestión continua de la liquidación de la producción de energía eléctrica a partir de renovables, cogeneración y residuos, facturación en nombre de terceros y garantías de origen y etiquetado*

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la CNMC, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Dirigir, organizar y coordinar al personal adscrito a la ejecución del servicio.
- c) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la CNMC, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- d) Informar a la CNMC acerca de las variaciones adicionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- e) Distribuir y coordinar el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

Los datos definitivos del responsable del proyecto y resto del equipo de trabajo deberán ser comunicados por el adjudicatario a la CNMC, por escrito, en el plazo de los 15 días siguientes a contar desde la fecha de notificación de la resolución de adjudicación al adjudicatario.

La CNMC por su lado designará un Director de Proyecto y unos representantes en el Comité de seguimiento entre miembros de la Dirección de Energía.

El seguimiento y control de calidad de los servicios ofertados que llevará a cabo la CNMC junto con el adjudicatario tendrá como misión la supervisión de los siguientes aspectos:

- Que el Proyecto se realice cumpliendo todas las condiciones técnicas establecidas.
- Que el adjudicatario subsane los errores imputables a su actuación sin cargo alguno para la CNMC.

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

- Informe y revisión los Niveles de Servicio contemplados en el apartado 9 de este pliego.
- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del proyecto por parte del adjudicatario y el Comité de seguimiento de la CNMC.
- Reuniones de seguimiento con periodicidad semanal durante los primeros meses, y después, al menos mensual y, en todo caso, siempre que lo solicite la CNMC, del responsable del proyecto por parte del adjudicatario y del Director del Proyecto de la CNMC, o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al Proyecto, las especificaciones funcionales de cada una de las tareas y la validación de los programas de actividades. La información se remitirá a la CNMC por escrito mediante actas y/o informes.

## **10 MANTENIMIENTO DE FORMATOS EN FICHEROS DE INTERCAMBIO Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

La empresa contratada deberá mantener los formatos de ficheros de intercambio de información que actualmente están en uso en la aplicación. Para ello deberá diseñar los posibles desarrollos software que se requieran a estos formatos ya establecidos. Concretamente deberá mantener esos formatos entre los módulos de liquidación y facturación, entre los módulos de liquidación y pagos de la CNMC y en la recepción de información proveniente de los diferentes agentes. La empresa contratada dispondrá de toda la información de diseño de estos ficheros desde el momento de inicio del contrato.

La empresa contratada deberá mantener los mismos medios de comunicación con los usuarios que existen en la actualidad: dominios web, cuentas de correo electrónico y líneas de teléfono. En caso de imposibilidad técnica justificada estos podrán cambiar sus denominaciones.

## **11 NIVELES DE SERVICIO**

La empresa contratada deberá asegurar como mínimo los siguientes niveles de servicio:

- Aspectos generales
  - Horarios de prestación de los servicios (Lunes a viernes de 9 a 18:00 horas)
  - Resolución de incidencias informáticas de usuarios (No superior a dos días laborable)
  - Soporte telefónico (Lunes a viernes de 9 a 18:00 horas)

- Canales de contacto (Teléfono y correo electrónico)
- Servicios fuera de horario (Contestador automático informativo y correo electrónico)
- Respuesta atención de usuarios para gestiones de liquidación y garantía de origen (No superior a un día laborable)
- Respuesta petición de modificaciones SW (No superior a tres días laborables)
- Envío de facturas físicas y electrónicas (No superior a dos días laborables)
- Disponibilidad de Servicio
  - Disponibilidad acceso sistema SICILIA (99,9 %)
  - Disponibilidad acceso Portal Factura Electrónica (99,9 %)
- Métricas del Servicio
  - Medición calidad disponibilidad software (Horario)
  - Medición calidad servicio (Diario)
- Mantenimiento de los niveles de servicio
  - Revisión de la conformidad (Mensual)
  - Informes de servicio (Mensual)
  - Revisión de los niveles (Semestral)

## 12 PLAN DE IMPLANTACIÓN

La empresa contratada deberá diseñar y ejecutar un plan de implantación del servicio, en el que se considerará como punto crítico la instalación de todo el software que compone el sistema SICILIA y la funcionalidad de los sistemas anexos, con especial hincapié en el sistema de facturación electrónica. **Los sistemas y el equipo de trabajo deberán estar operativos para que todas las tareas que comprende el alcance de este contrato se puedan abordar sin solución de continuidad desde la finalización del contrato actualmente en vigor el 29 de octubre de 2014.** Para ello la empresa contratada dispondrá de un periodo para ejecutar su plan de implantación que comprenderá desde la formalización del contrato hasta el comienzo de su explotación operativa el día siguiente al de finalización del contrato actualmente en vigor.

El diseño de este plan de implantación deberá contener procedimientos específicos para abordar los siguientes puntos críticos:

- a) Cumplimiento de hitos principales de liquidación prima equivalente (Ver apartado 3.1).
- b) Mantenimiento del servicio sin incidencias de la aplicación web de SICILIA.

- c) Mantenimiento del servicio sin incidencias del servidor web de factura electrónica.
- d) Mantenimiento del servicio de atención telefónica
- e) Respuesta atención de usuarios.
- f) Gestión de altas y trámites de garantías de origen.
- g) Gestión de cesiones, pignoraciones y embargos.

Se facilitará una planificación detallada del servicio en sus diversas fases indicando los recursos asignados a cada fase del mismo y los correspondientes cronogramas para el seguimiento por parte de la CNMC del estado de avance y cumplimiento de este plan.

### **13 DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

La empresa contratada asegurará las medidas de seguridad física y perimetral de los locales desde los que se prestará el servicio, con especial incidencia en el sistema de identificación del personal con acceso autorizado al servicio, video vigilancia y otras.

También se dotarán de medidas de seguridad lógicas a todos los sistemas de información que la empresa contratada requiera para la prestación del servicio, considerando que la CNMC posee un sistema de autenticación basado en certificados digitales expedidos por la FNMT.

Toda la información que la empresa contratada maneje para la prestación del servicio estará sometida a procedimientos que se adecuen a la legislación vigente de protección de datos.

### **14 PLAN DE DEVOLUCIÓN**

La empresa contratada diseñará y ejecutará un plan de devolución a la finalización del servicio, o en el caso en que la CNMC impusiera su devolución.

Este plan deberá contener la formación durante al menos un mes, del personal que deba realizar en el futuro la gestión continua del sistema de liquidación y facturación de la retribución regulada de las instalaciones de generación de energía eléctrica con tecnología renovable, cogeneración y residuos y la gestión continua del sistema de garantía de origen y de etiquetado, incluida la formación sobre las herramientas y procedimientos relativos a las tareas del objeto que se hubieran desarrollado.

### **15 FORMATO Y PRESENTACION DE LA OFERTA TECNICA**

El licitador deberá presentar una oferta técnica que deberá estar estructurada de forma clara y concisa. El documento de oferta técnica no debe contener

*Pliego de prescripciones técnicas del contrato de prestación de servicios para la gestión continua de la liquidación de la producción de energía eléctrica a partir de renovables, cogeneración y residuos, facturación en nombre de terceros y garantías de origen y etiquetado*

referencias a documentos externos o anexos cuando aquellos sean puntos clave para la valoración de esta. Se presentará toda la información asociada a la solución técnica de los servicios a proporcionar. Se describirán en detalle los siguientes aspectos:

### **15.1 Arquitectura y metodología de enfoque de tareas**

El licitador deberá proponer de manera clara la metodología a seguir y recursos puestos a disposición con relación a los siguientes aspectos:

- a) Disposición de medios materiales y humanos a la consecución de los objetivos del proyecto
- b) Planificación multidisciplinar del equipo designado al proyecto para la realización en plazo de los principales hitos de la liquidación, facturación en nombre de terceros y expedición de GDO.
- c) Diseño funcional de las nuevas prestaciones que se requieren en los sistemas informáticos y se especifican en los puntos 3.1 y 3.2 del PPT.
- d) Organización del equipo informático para la realización en plazo de los principales hitos de la liquidación, facturación en nombre de terceros y expedición de GDO.
- e) Procedimiento para adaptaciones de la aplicación a modificaciones normativas. Análisis de requerimiento, plan de acción, adaptación software, pruebas, comunicación y puesta en marcha.
- f) Procedimiento para el intercambio de información eficiente y segura entre el sistema de liquidaciones y el sistema de gestión de factura electrónica.
- g) Procedimiento de gestión del centro de respaldo en las instalaciones de la CNMC y organización para la ejecución de la liquidación desde las instalaciones de la CNMC.
- h) Organización de la oficina para la atención a los usuarios. Gestión de altas, modificaciones, gestión de cesiones, pignoraciones y embargos y reclamaciones a las liquidaciones.
- i) Arquitectura física de la solución informática
  - Servidores propuestos.
  - Almacenamiento.
  - Líneas de comunicaciones e interconexión LAN.
  - Líneas de comunicaciones e interconexión WAN.
- j) Soluciones de interconexión entre el CPD del Adjudicatario y el CPD de la CNMC, y la arquitectura de sistemas propuesta.
- k) Plataforma de facturación electrónica: funcionalidades, capacidad de acceso y seguridad.

## 15.2 Incrementos en los niveles de servicio

Se aportará información demostrativa del modo en el que se incrementarían los niveles de servicio expuestos a continuación:

- a) Horario de prestación de servicio.
- b) Canales de contacto.
- c) Resolución de incidencias informáticas usuarios.
- d) Soporte Telefónico. Llamadas simultáneas.
- e) Registro atención usuarios.
- f) Respuesta atención de usuarios (\*).
- g) Envío de facturas físicas y electrónicas.
- h) Disponibilidad acceso SICILIA.
- i) Disponibilidad acceso Portal Factura Electrónica.
- j) Atención telefónica en idioma extranjero.

(*) Alta Instalación
Baja Instalación
Mantenimiento Rég. Retributivo
Regularización Complemento Eficiencia/REE
Alta Usuario
Reasignación Representantes
Modificación Sujeto
Excepción Rég Retributivo
Reclamación liquidación
Reclamación facturación

## 15.3 Equipo de trabajo

El licitador entregará una relación de las personas que vayan a integrar el equipo de trabajo ofertado, así como de los posibles sustitutos, y su cualificación profesional; igualmente se incluirá la ubicación de estas personas en el organigrama de la empresa. Esta información deberá facilitarse a través de resúmenes curriculares de los profesionales que se asignaran al servicio

con el formato que figura en el Anexo II, sin que contengan información personal o sensible sobre los mismos.

En cada caso se especificará el conocimiento de la regulación del régimen especial, la regulación del mercado y la regulación de la operación del sistema.

Se especificara igualmente los conocimientos acerca de instalaciones de régimen especial, de sus características técnicas y combustibles utilizados, de la gestión de la representación en el mercado, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, del sistema de garantía de origen de la electricidad, del sistema de registro y almacenamiento de las medidas eléctricas de las distribuidoras y del Operador del Sistema y, específicamente, del sistema de medidas eléctricas de los concentradores primario y secundarios.

Por otra parte, se especificara el conocimiento en la gestión masiva de información mediante herramientas informáticas y ofimáticas, de los procesos de facturación, y de gestión documental y por último se informara sobre el conocimiento y gestión de entornos Web

## **ANEXO I - ESTANDARES TECNOLOGICOS DE LAS APLICACIONES.**

### **1.1 Entorno tecnológico**

El entorno de producción será compatible con los siguientes productos y estándares.

#### **Pasarelas web:**

- 2 x Servidor x86 Xeon 7xxx 32Gb RAM
- 2 x Windows 2008 server Standard edition

#### **Servidores de aplicaciones**

- 2 x Servidor x86 Xeon 7xxx 64Gb RAM – 2 x Conectores HBA
- 2 x Windows 2008 server R2 Enterprise Edition

#### **Servidores de BBDD**

- 2 x Servidor x86 Xeon 7xxx 64Gb RAM – 2 x Conectores HBA
- 2 x Windows 2008 server R2 Enterprise Edition

#### **Almacenamiento:**

- Cabina SAN con 4TB Netos de almacenamiento

#### **ROUTERS VPN :**

- 2\* CISCO 3XXX (extremo externo) y 2\* CISCO 18XX (extremo CNMC), o superiores

#### **FW Red Negocio:**

- Nokia IP560, ASA o Fortigate.

#### **Lenguaje de programación de los desarrollos**

- Lenguaje Java Arquitectura J2EE

#### **Frameworks**

- Struts (uso de ibatis y ant)

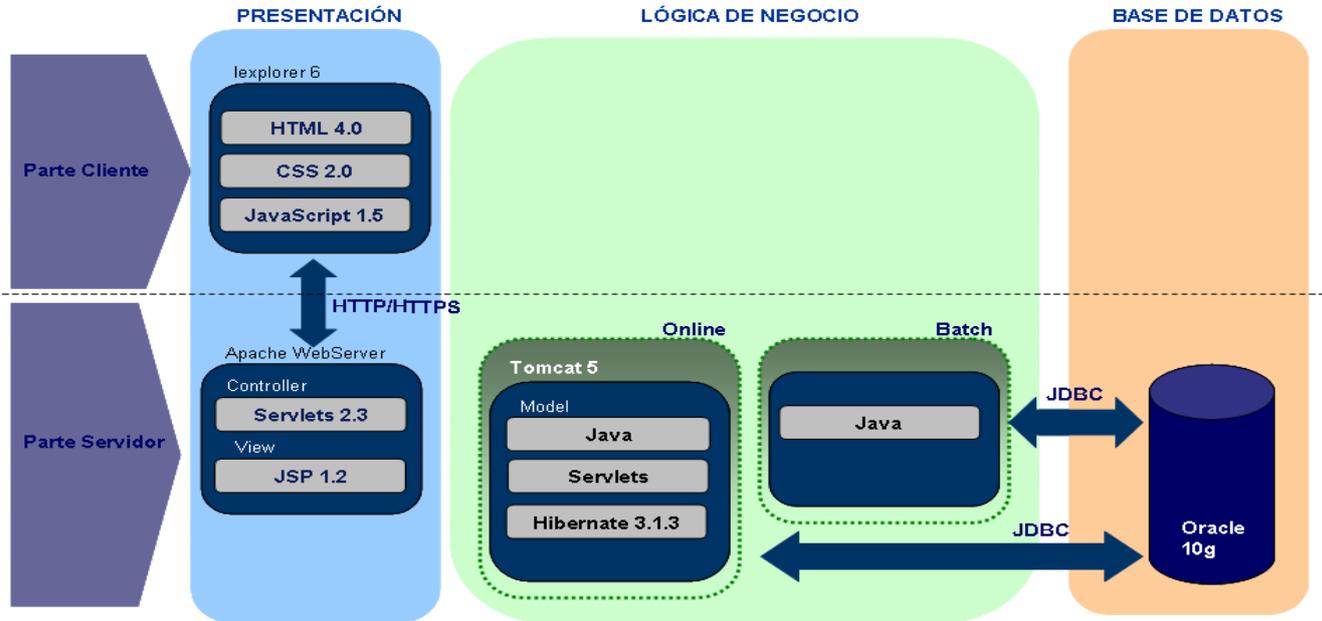
#### **APPs de Servidor WEB y Servidor de Aplicaciones**

- Servidores apache TOMCAT

#### **Bases de Datos**

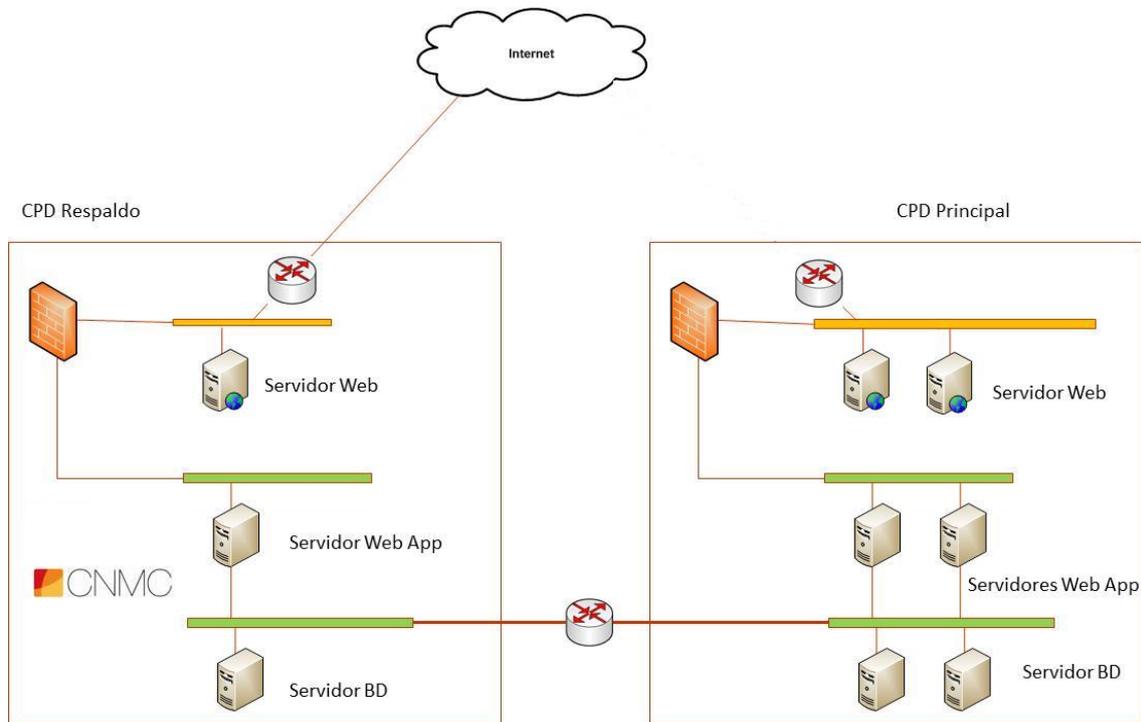
- Oracle Enterprise Edition 10g - 11

**Modelo MVC**

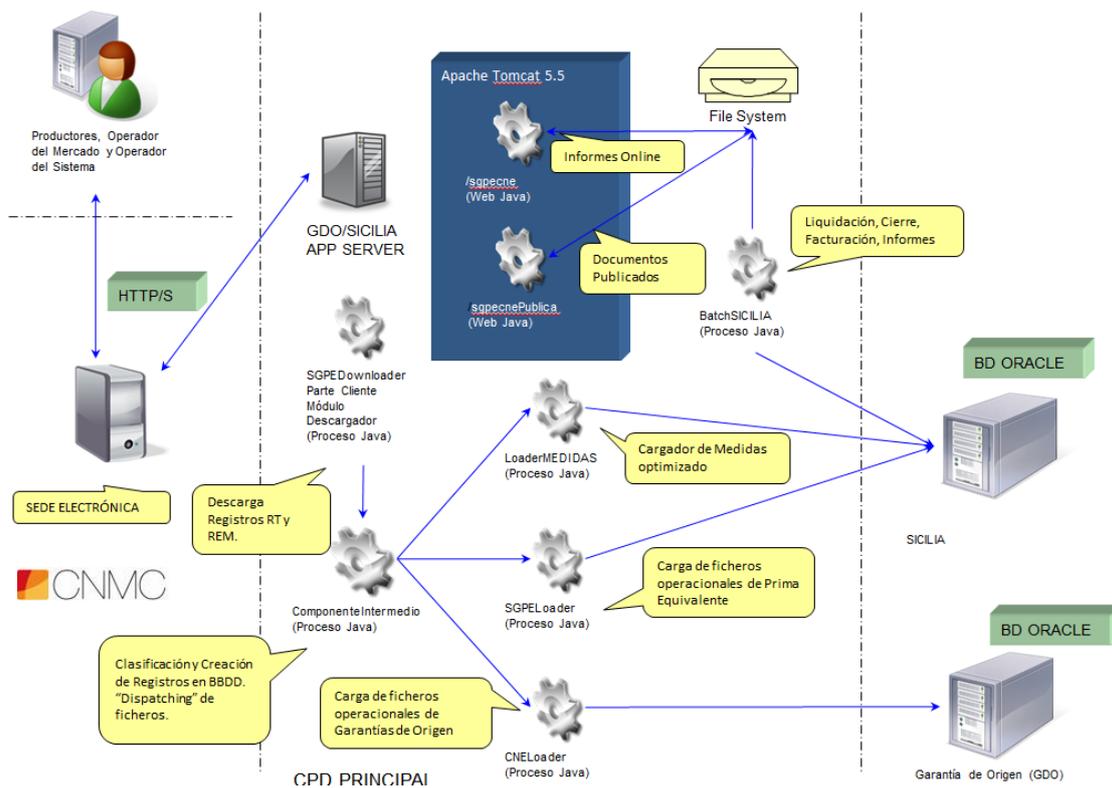


Elemento Software	Atributo	Valor
Servidor de BBDD	SSOO	Windows 2003 Server Standard Edition
	Base de datos relacional	Oracle Enterprise 10g
Servidor de Aplicaciones	Servidor de aplicaciones	Tomcat 5
	Framework	Struts 1.3.8
	Vista	JavaScript 1.5 JSP 1.2
	Controlador	Servlets 2.2
	Modelo	J2EE 1.4 Hibernate 3.1.3 (persistencia acceso a datos)
Estación cliente	Sistema operativo	Windows XP y Windows 7
	Navegador	Internet Explorer 7
		Firefox Chrome

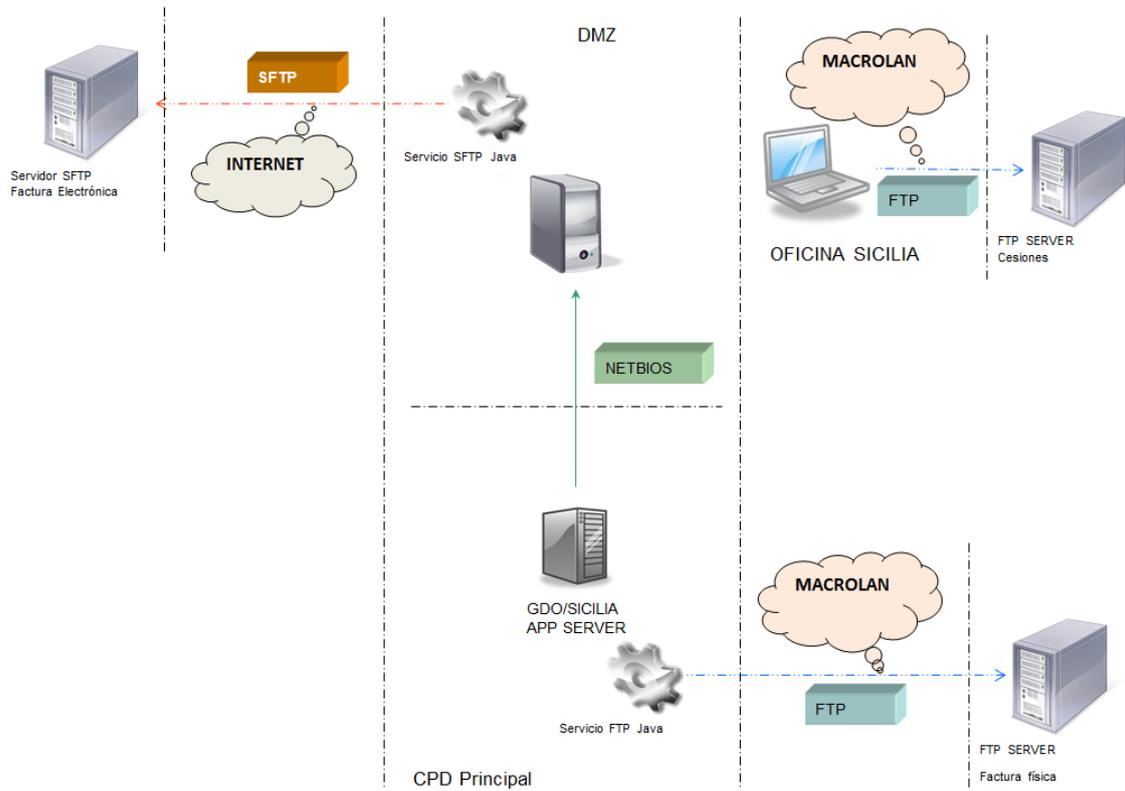
## 1.2 Arquitectura física de la solución



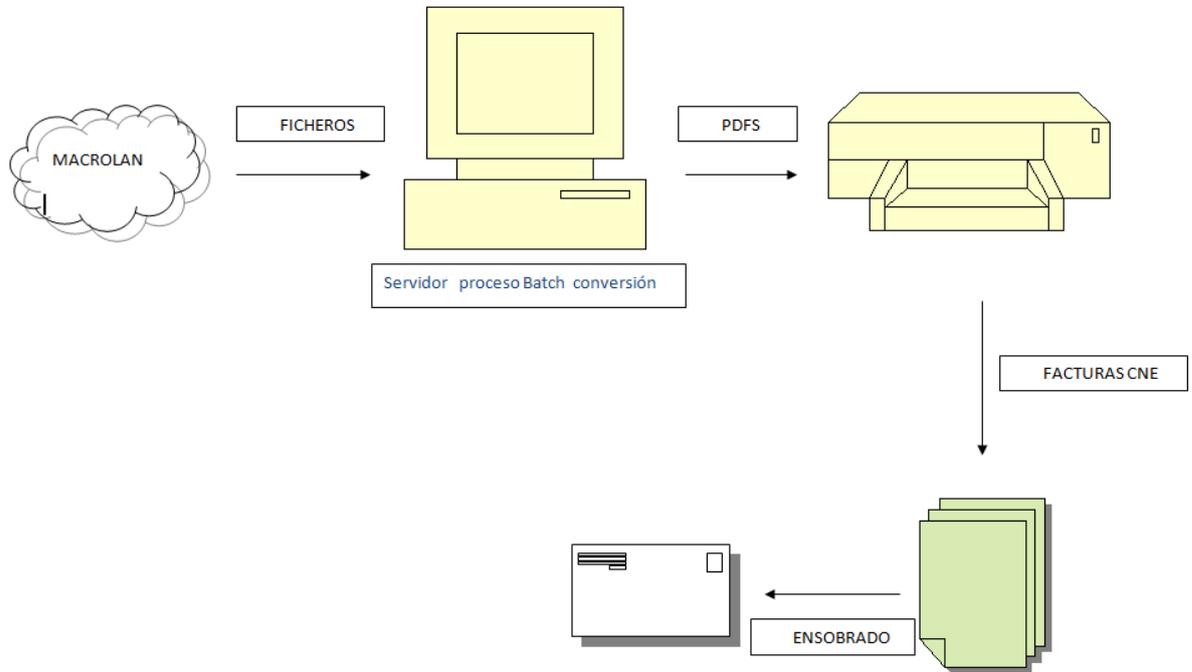
### 1.3 Subsistemas principales SICILIA (Diagrama)



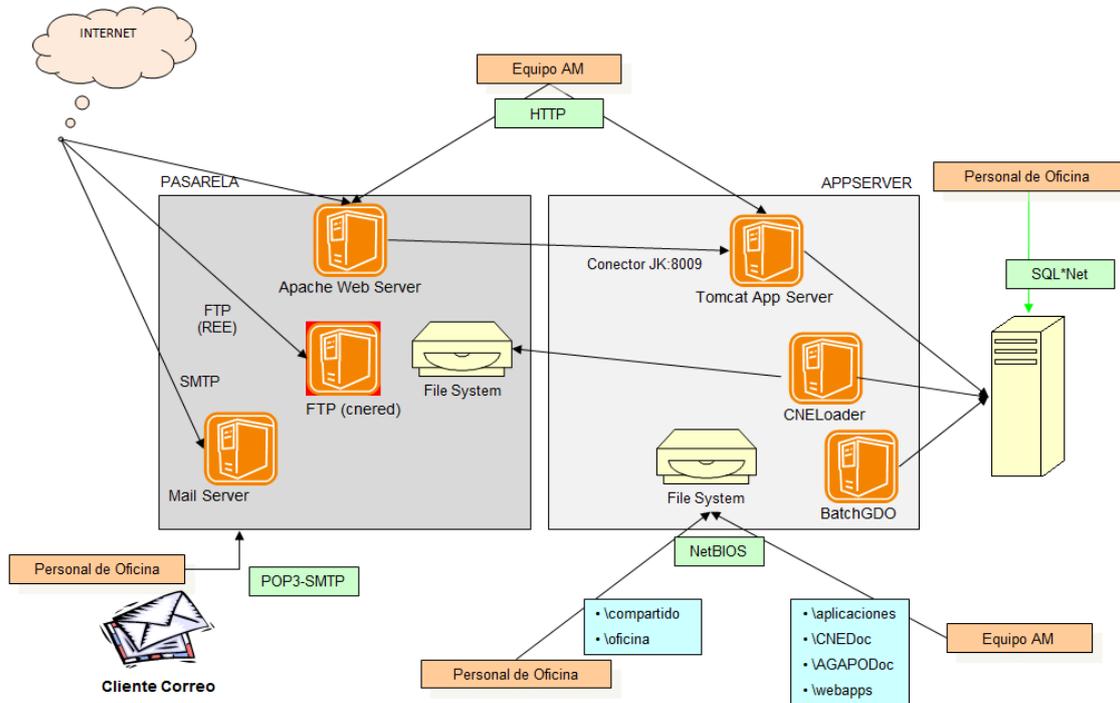
### 1.4 Subsistemas Externos SICILIA (Facturación y Cesiones)



### 1.5 Subsistema Factura física SICILIA



## 1.6 Subsistemas Garantía de Origen (GDO)



## 1.7 Otros recursos

### 1.7.1 Portales Web

En la actualidad los usuarios acceden a las aplicaciones a través de tres enlaces:

- <http://gdo.cnmc.es> - Portal de acceso a la Expedición de Garantías de Origen Eléctricas (Dirección IP Pública del rango de la CNMC y gestionada desde la Subdirección de Sistemas)
- <http://primaequivalente.cnmc.es> - Portal de acceso a las Liquidaciones de la Prima Equivalente del Régimen Especial (Dirección IP Pública del rango de la CNMC y gestionada desde la Subdirección de Sistemas)
- <https://efactura.cnmc.es/> - Portal de acceso a las facturas electrónicas emitidas por la CNMC a nombre de terceros

### 1.7.2 Canales de comunicación

Dentro de cada uno de estos portales, se ofrecen dos métodos de contacto a los usuarios (Correo electrónico y teléfono)

- Garantía de Origen
  - Telf.: 91 - 714 77 10
  - Email: [informacion@gdoelectric.com](mailto:informacion@gdoelectric.com)
- Factura Electrónica
  - Tfno.: 91 - 714 77 10
  - Email: [infofacturas@siciliacnmc.com](mailto:infofacturas@siciliacnmc.com)
- Liquidación de la Prima Equivalente del Régimen Especial
  - Tfno.: 91 - 714 77 10
  - Email: [infoprima@siciliacnmc.com](mailto:infoprima@siciliacnmc.com)
  - Email: [infociones@siciliacnmc.com](mailto:infociones@siciliacnmc.com)

## ANEXO II. CUESTIONARIO DE PERSONAL

<b>Apellidos</b>					
<b>Nombre</b>					
<b>Titulación académica</b>					
<b>Historial Profesional</b>	<b>Empresa</b>	<b>Fecha de alta</b>	<b>Fecha de baja</b>	<b>Perman (meses)</b>	<b>Categoría</b>
<b>Formación en tecnologías de la información</b>	<b>Horas</b>	<b>Empresa</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Entorno tecnológico del curso</b>	
<b>Título del curso</b>					
<b>Formación en energías renovables</b>	<b>Horas</b>	<b>Empresa</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Materia concreta tratada</b>	
<b>Título del curso</b>					
<b>Datos relativos a proyectos en los que ha colaborado (en entorno tecnológico)</b>	<b>Meses</b>	<b>Categoría</b>	<b>Breve descripción de la/s tareas en las que colaboró en el proyecto</b>		
<b>Proyecto denominación / Entidad usuaria</b>					
<b>Datos relativos a proyectos en los que ha colaborado (en energías renovables)</b>	<b>Meses</b>	<b>Categoría</b>	<b>Breve descripción de la/s tareas en las que colaboró en el proyecto</b>		
<b>Proyecto denominación / Entidad usuaria</b>					

Este cuestionario debe cumplimentarse por cada técnico asignado al proyecto.

*Pliego de prescripciones técnicas del contrato de prestación de servicios para la gestión continua de la liquidación de la producción de energía eléctrica a partir de renovables, cogeneración y residuos, facturación en nombre de terceros y garantías de origen y etiquetado*

