



TeleMadrid

SERVICIO GESTIONADO DE PROVISIÓN DE EQUIPOS PARA TRABAJAR A DISTANCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Mayo 2021

ÍNDICE

OBJETO	3
ALCANCE.....	3
ALCANCE FUNCIONAL.....	3
Suministro-Provisión	3
Puesta en marcha-Instalación.....	4
Mantenimiento-Aseguramiento	4
ALCANCE TECNOLÓGICO	6
Equipamiento Ofimático	6
Dimensionamiento	10
Cumplimiento Normativo	11
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO	11
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	11
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	11
SEGUIMIENTO Y CONTROL	13
NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	14
PROVISIÓN-DISPONIBILIDAD-ACCESIBILIDAD-GESTIÓN INCIDENCIAS	14
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	15
CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	16

OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación del Servicio Gestionado de Provisión de Equipos para trabajar a distancia de Radio Televisión Madrid S.A.U., en lo sucesivo RTVM.

En fecha 23 de septiembre de 2020 se ha publicado en el BOE el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre de trabajo a distancia, que resulta de plena aplicación a RTVM, en el que, entre otras cuestiones, recoge en su artículo 11 el Derecho a la dotación suficiente y mantenimiento de medios, equipos y herramientas, estableciendo expresamente lo siguiente:

"1. Las personas que trabajan a distancia tendrán derecho a la dotación y mantenimiento adecuado por parte de la empresa de todos los medios, equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de la actividad, de conformidad con el inventario incorporado en el acuerdo referido en el artículo 7 y con los términos establecidos, en su caso, en el convenio o acuerdo colectivo de aplicación.

2. Asimismo, se garantizará la atención precisa en el caso de dificultades técnicas, especialmente en el caso de teletrabajo".

Teniendo en cuenta que, hay que dar cobertura al nuevo modelo, con trabajadores a distancia, es necesario licitar el Servicio de Provisión de Equipos para trabajar a distancia.

ALCANCE

Este servicio tiene por objeto:

1. Suministro: provisión en modalidad renting de los equipos identificados de acuerdo a dos perfiles profesionales:
 - Usuarios vinculados a procesos de Negocio
 - Usuarios vinculados a procesos de soporte al Negocio
2. Plataformado: instalación y puesta en marcha
3. Soporte técnico frente a incidencias, mantenimiento y aseguramiento del equipamiento.

ALCANCE FUNCIONAL

El adjudicatario debe prestar los servicios que se solicitan a continuación, todos ellos entendidos como requerimientos obligatorios.

SUMINISTRO-PROVISIÓN

Plataformado-Instalación

En colaboración con el equipo de RTVM se generará una maqueta con el software base, Sistema Operativo, Software Ofimático de Microsoft, drivers de acceso a datos y gestión remota de puesto, etc.

El adjudicatario se encargará de cargar la maqueta en el equipamiento en sus instalaciones y deberá elaborar la documentación necesaria, los manuales de instalación en castellano, así como la configuración de la maqueta de software necesaria.

PUESTA EN MARCHA-INSTALACIÓN

El adjudicatario se encargará de la puesta en marcha de los equipos de acuerdo al calendario de entregas, con la maqueta que haya validado el equipo técnico de RTVM.

Inventariado y Etiquetado

Forma parte del servicio que se solicita el inventariado y etiquetado de los activos, de acuerdo a la política y normativa de RTVM.

El adjudicatario además debe proponer un proceso de auditoria (al menos semestral) que se exige en el marco del proceso de seguimiento y control de activos de RTVM.

Entrega llave en mano a usuarios.

El adjudicatario se encargará de la instalación en el domicilio de los empleados de RTVM, verificando el acceso a RTVM con el software ANYDESK, recabando la aceptación del usuario final.

MANTENIMIENTO-ASEGURAMIENTO

RTVM requiere que los equipos suministrados se mantengan durante la vida del contrato y se aseguren.

Mantenimiento

Se solicita desde el inicio del contrato y durante la duración del mismo los siguientes servicios:

- mantenimiento de todos los componentes hardware ofertados,
- gestión y tramitación de incidencias,
- recuperación de maqueta corporativa y reconfiguración del puesto de usuario
- soporte sobre la plataforma desplegada.
- gestión de garantías del equipamiento objeto del servicio.

Básicamente, el ámbito de este servicio será el mantenimiento de todos y cada uno de los componentes hardware, así como su correcta instalación, configuración y puesta en marcha, solucionándose cualquier malfuncionamiento existente debido a errores; contribuyendo al análisis y solución de averías de la plataforma; y ejecutando maniobras sobre la información cuando ello sea necesario y esté autorizado por RTVM.

Se requiere:

- Diagnosticar la avería, incluyendo el soporte al personal técnico de RTVM.
- Desplazamiento on-site a las instalaciones del usuario para el análisis y resolución de la incidencia en caso de que sea necesario.

- Reemplazar toda pieza averiada con otra de características similares o superiores, sin repercusión de los costes.
- Generación y actualización de la documentación de cada uno de los equipos afectados.
- Volcado de ficheros desde el equipo averiado al que eventualmente lo sustituya, de aplicación también en las reparaciones de disco duro, en las cuales en caso necesario la empresa adjudicataria deberá intentar recuperar los datos del disco dañado. La empresa garantizará la confidencialidad de los archivos con los que tuviera que trabajar.
- Servicio técnico de soporte y mantenimiento centralizado para la gestión de todo el equipamiento incluido en este expediente durante el periodo de garantía.
- Herramienta de gestión con una experiencia demostrable en cliente en un volumen de gestión superior a 500 unidades y con una atención telefónica personalizada como cliente Premium.
- Esta herramienta de gestión permitirá habilitar un procedimiento para el aviso de averías por vía telefónica y por herramienta accesible desde navegador web, así como un protocolo de comunicación entre RTVM y el proveedor de servicio que, de común acuerdo, determine esos procedimientos de apertura, seguimiento, escalado y cierre de averías.
- Este procedimiento de seguimiento de averías debe posibilitar que el personal técnico de RTVM esté perfectamente informado tanto de las causas de la avería como de sus progresos para solucionarla.
- El servicio de soporte a la garantía deberá cumplir las siguientes premisas:
 - Acceso personalizado.
 - Priorización de piezas.
 - Soporte in situ.
 - Atención telefónica y recepción de averías. El servicio debe estar disponible de lunes a domingo de 09:00 am a 21:00 pm, para dar cobertura a necesidades de trabajadores a distancia que tengan horario de mañana, tarde, noche y fines de semana y festivos.
 - La recogida, entrega y reparación de cada equipo se realizará en la ubicación desde donde el usuario trabaja a distancia (ámbito geográfico: Comunidad de Madrid).
 - Soporte y resolución de averías in-situ con servicio "NEXT BUSINESS DAY" (NBD), en cualquiera de las ubicaciones solicitadas, siendo el tiempo máximo de respuesta para la resolución de una avería de **un día laborable** desde su comunicación:
 - En caso de que la avería no se pueda reparar in-situ, se sustituirá el equipo por otro idéntico o superior en prestaciones durante el tiempo que dure la reparación sin coste para RTVM.
 - Todos los gastos, manipulaciones y transportes necesarios para la reparación o sustitución del componente, cubierto por la garantía, correrán a cargo del adjudicatario.
 - Procesos de atención y resolución rápida para usuarios VIP:
 - Prioridad en la resolución.
 - Seguimiento y escalado.
 - Verificación de la resolución de la incidencia/petición.
 - Soporte del fabricante a cualquier consulta técnica que requiera RTVM durante el período de garantía.

- Monitorización en tiempo real de la atención de incidencias e informes de apoyo y rendimiento.
- Se incluirán en el mantenimiento por garantía las actualizaciones software o firmware que, por recomendaciones del fabricante, deban realizarse sobre los distintos equipos para garantizar su funcionamiento, solucionar incidencias o defectos, bugs, etc.
- Mantenimiento preventivo, mensualmente:
 - Parches de seguridad de fabricante
 - Verificación motor antivirus y firmas
 - Test de conexión y dispositivos.
- Medidas de seguridad implementadas en la BIOS de los equipos contra ataques externos.
- La puesta en marcha de los equipos incluye la instalación del paquete de software de Acceso Remoto, ANYDESK, y del antivirus, Kaspersky.
- Los costes asociados al software de acceso remoto -ANYDESK Licencia Profesional BCP4I9BUMLNKRF2- para 200 usuarios concurrentes y al software de antivirus -Kaspersky-, serán por cuenta del adjudicatario.
- La puesta en marcha de los equipos incluye:
 - Instalación sistema operativo, parches y configuración de drivers.
 - instalación del paquete de software Microsoft Office que proporcionará RTVM en el momento del arranque del servicio.
 - Instalación y configuración paquete antivirus.
 - Instalación y configuración del software de conexión ANYDESK.

Aseguramiento

RTVM solicita que la plataforma hardware esté asegurada a todo riesgo durante la vigencia del contrato, incluyendo escenarios de siniestros y robo.

ALCANCE TECNOLÓGICO

EQUIPAMIENTO OFIMÁTICO

RTVM requiere el suministro, servicio y garantía en un modelo de renting de al menos 300 nuevos equipos con los siguientes requerimientos tecnológicos:

Consideraciones previas:

1. Las posibles marcas y modelos citados lo son para ítems que por su funcionalidad deben estar están certificados por los fabricantes AVID y SONY. RTVM soporta todos los procesos de producción y postproducción audiovisual sobre plataformas de sendos fabricantes, todos los contenidos audiovisuales, programas directos, grabados, spots publicitarios, elementos de continuidad (autopromociones), en definitiva, video, audio y gráficos se gestionan en suites de productos de los fabricantes referenciados y las marcas y modelos requeridos son los que están certificados. Los equipos compatibles, otra marca, otro modelo, que pudieran existir en el mercado, al no están certificados por los fabricantes, nos imposibilitan el acceso a los servicios de mantenimiento y soporte contratados con AVID y SONY.

2. Todos los materiales ofertados deberán ser nuevos, no-descatalogados, no clónicos o ensamblados y de calidad profesional, cumpliendo las características técnicas que se requieren en este documento. Deberán incluir los cables de alimentación, con clavija de red europea con toma de tierra. Aquellos equipos que dispongan de fuente de alimentación redundante, tendrán toma de corriente independiente para cada una de las fuentes, y deberán seguir siendo operativos ante el fallo de cualquiera de ellas, sin necesidad de realizar ningún tipo de actuación operativa. Así mismo, deberán tener el correspondiente soporte técnico post-venta.
3. Todos los ordenadores portátiles ofertados, así como los monitores, teclados, ratones y DockStations asociadas, serán del mismo fabricante y completamente compatibles entre ellos.

Características técnicas:

Se detallan a continuación las características necesarias que debe cumplir el equipamiento solicitado:

ÍTEM 01: Equipo para usuarios vinculados a procesos de Negocio

Modelo certificado por los fabricantes AVID y SONY para soportar aplicaciones de edición avanzada.

- DELL Precision 7720 15" Intel Core i7-7820HQ o HP ZBook Studio G4 Intel Core i7-7820 HQ 2.9GHz CPU
 - Se aceptan las evoluciones de los mismos (Dell Precision 7750 y HP Zbook Studio G7)
- Disco duro 512GB SSD, como principal y sistema operativo y programas
- Disco duro 1TB SSD, como almacenamiento secundario
- Pantalla de 17,3" LED FHD (1920 x 1080), 300 cd/m2
- Grosor máximo 3,3 cm o Teclado español y panel táctil
- Ratón externo USB Laser con cable
- NVIDIA® Quadro® M1200 (4 GB GDDR5 dedicated)
- 3 puertos USB 3.0 o USB-C como mínimo
- Conexión de red Gigabit Ethernet
- Entrada de audio y conector de auriculares
- Altavoces integrados
- Salida HDMI o Displayport
- Tarjeta de red inalámbrica Intel® Dual Band Wireless-AC 9560 802.11ac (2 x 2) Wi-Fi® y Bluetooth® 5.0 certificada por el fabricante AVID
- Batería de 6 Celdas 95 Wh mínimo y 3 horas de duración
- Maletín de transporte original del fabricante del equipo
- Carcasa y pantalla endurecida metálica, grafito o similar
- Peso máximo: 3,5 Kg
- Sistema Operativo Windows 10 Professional 64bit OS preinstalado

ÍTEM 02: Equipo para usuarios vinculados a procesos de soporte a Negocio

- Modelos:
 - Lenovo: T15P / P15V
 - Hp: Zbook Power
 - Dell: Precision 5550
- Procesador: Intel® Core™ i7-10750H -10850H
- Gráficos: NVIDIA® Quadro® P620 (4 GB GDDR5 dedicated)
- Memoria: DRAM de 32GB DDR4
- Almacenamiento interno: Disco de estado sólido PCIe NVMe de 512 GB o más de capacidad
- Pantalla: Tamaño 15,6 ", Tipo FHD, antirreflectante, con retroiluminación LED (1920 x 1080)
- Webcam integrada de 720p HD
- Tarjeta de sonido con altavoces estéreo duales
- Interfaz de red Ethernet: Tarjeta de red Gigabit integrada Intel® I219-LM GbE nonvPro o equivalente (Ethernet 10/100/1000 Mbps) con conector RJ45
- WLAN: Combo de Intel® Dual Band Wireless-AC 9560 802.11a/b/g/n/ac (2x2) Wi-Fi®, no vPro™ o equivalente
- Otros conectores:
 - 2 puertos USB 3.1
 - 1 puerto USB tipo C Thunderbolt.
 - 1 puerto HDMI 1.4b
 - Conector "jack 3,5 mm" combo para auriculares y micrófono
 - Conexión de alimentador externo o Cámara y dispositivos de entrada:
 - Teclado de tamaño completo resistente a salpicaduras
 - Panel táctil (touchpad) para manejo del cursor
 - Ranura para lectura de tarjetas de memoria, compatible con SD, SDHC y SDXC.
 - Ranura externa para tarjeta SIM
- Dimensiones máximas aproximadas: 39 x 26 x 2 cm
- Peso máximo 2,5Kg
- Alimentación: alimentador externo CA de 65 W con cable de conexión a la red eléctrica incluido; batería principal de 3 celdas 56 Wh larga vida
- Maletín de transporte original del fabricante del equipo
- Sistema Operativo Windows 10 Professional 64bit OS preinstalado

ÍTEM 03: Monitor

Para Ítem 01

- Monitor de 24" , Resolución 2560 x 1440 Píxeles,
- Tipo de panel IPS.
- Brillo 300 cd/m²
- Tiempo de respuesta 8 ms (normal); 5 ms (rápido)
- Conectores de entrada HDMI, DisplayPort.

Para Ítem 02

- 23.8 pulgadas (mínimo)
- 1920 x 1080 at 60Hz
- Tecnología LED o Formato panorámico
- Barra de sonido incluida
- Sujeción VESA
- Perna adaptable en altura
- Conexiones HDMI, Displayport, ...
- Cable HDMI/DisplayPort para conexión con la DockStation
- Micrófono y cámara web HD ocultable integrada en el monitor

ÍTEM 04: DockStation

- Replicación de puertos USB 3.0, RJ45,
- Con dos salidas de monitor (VGA, Displayport o similar),
- Fuente de alimentación adicional
- Cable de seguridad con llave maestra y con doble cerradura para la DockStation y para el equipo portátil

ÍTEM 05: Teclado

- Teclado adicional del mismo fabricante
- Español (QWERTY)
- USB
- Color: negro
- Antideslizante
- Sin brillo
- Condiciones ergonómicas: inclinación especial un poco más alta de lo habitual y una curvatura de las teclas que facilite su pulsación con menos esfuerzo.

ÍTEM 06: Ratón

- Color negro
- Conexión USB
- DPI: funciones ofimáticas y edición de video.
- Óptico.
- Dos botones y rueda de desplazamiento en el frontal Ratón adicional del mismo fabricante

ÍTEM 07: Disipador de ruido y temperatura para los equipos del tipo Ítem 01

- Base disipadora de temperatura y ruido para equipos portátiles.

- Ergonomía:
 - Antideslizante.
 - Opcional Plegable.
- Puertos USB periféricos: 2.
- Alimentación: USB.
- Ventiladores: al menos 4.
- Con al menos 4 ventiladores.
- Tamaño: compatible con portátiles de 17"

DIMENSIONAMIENTO

Se requiere la provisión en modo renting de 300 equipos portátiles con las características técnicas identificadas.

Se han considerado dos perfiles de puesto de trabajo:

- (Ítem 01) para usuarios de negocio:
- (Ítem 02) para usuarios de soporte al negocio.

Además por cada equipo se proporcionará:

- (Ítem 03) un monitor con características distintas según equipos tipo Ítem 01/02
- (Ítem 04) una dockstation
- (Ítem 05) un teclado
- (Ítem 06) un ratón
- (Ítem 07) un disipador de ruido y refrigeración para los equipos de tipo Ítem 01

Habrà un consumo mínimo comprometido de equipos de un tipo y de otro, con todo el equipamiento adicional, sobre la base de la previsión inicial realizada con la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas:

36 equipos de tipo Ítem 01
194 equipos de tipo Ítem 02

Además, el servicio soportará un número de equipos en stock para consumo bajo demanda:

14 equipos de tipo Ítem 01
56 equipos de tipo Ítem 02

En total hasta 300 equipos

50 equipos de tipo Ítem 01
250 equipos de tipo Ítem 02.

Se requerirá un tiempo máximo de provisión de 28 días naturales la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas también se ve condicionada por este dato para gestionar la demanda de solicitudes de empleados. El plazo de entrega siempre será igual o inferior a 28 días naturales, conforme a lo establecido en este pliego.

El cómputo del plazo de entrega comenzará al día siguiente de la fecha de solicitud y finalizará cuando se encuentre a disposición del usuario de RTVM.

El incumplimiento del plazo de entrega dará lugar a la aplicación de las penalidades establecidas en este pliego.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Certificación CE según las Directivas Comunitarias siguientes:

- Electromagnetismo: UNE-EN 55022:2011, UNE-EN 55024:2011, UNE-EN 61000-3-2:2014, UNE-EN 60601-1-2:2015
- Ergonomía: ISO9241, UNE-EN 29241
- Seguridad: IEC60950, EN60950, UL1950, CSA22.2 no950

PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

RTVM requiere que las propuestas de los ofertantes incorporen un plan de implantación del servicio de acuerdo al modelo operativo propuesto que deberá incluir las diferentes fases previstas y los plazos para cada una de ellas.

En este punto conviene señalar que el plan de implantación debe garantizar la disponibilidad del servicio de acuerdo a los plazos exigidos por RTVM así como los procedimientos operativos y los servicios de acompañamiento previstos.

PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Independientemente de las razones por las que se tuviera que rescindir el servicio, RTVM solicita el plan de acción relativo a esta fase en la que el objetivo será la finalización formal del servicio y se espera la reversión a partir de un determinado momento.

Los ofertantes deberán presentar un plan de devolución del servicio (independientemente de la causa), conteniendo al menos:

- Inventario.
- Documentación generada: procedimientos e histórico de incidencias del servicio.

GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING

El ofertante deberá realizar una propuesta de estructura de Gobierno del servicio, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.

El ofertante deberá identificar un Gestor del Contrato y un Responsable de Servicio como interlocutores con el Responsable del Servicio de RTVM:

- Gestor del Contrato:
 - Perfil y certificaciones. (ITIL 4 FOUNDATIONS requerida)
 - Experiencia demostrada de más 8 años.
 - Gestión de al menos tres servicios con el mismo alcance al solicitado.
- Responsable del Servicio:
 - Perfil y certificaciones. (ITIL 4 FOUNDATIONS requerida)
 - Experiencia demostrada de más 4 años.

Respecto al equipo técnico, será responsabilidad del adjudicatario dimensionar y gestionar al equipo para asegurar los niveles de servicio comprometidos, no obstante RTVM requiere:

- Equipo técnico :
 - Experiencia demostrada de más 2 años.
 - Conocimientos de Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 10.
 - Conocimientos Microsoft Office.
 - Conocimientos Correo Electrónico.

Existirán reuniones de seguimiento de la actividad entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM para el análisis de los indicadores diarios y semanales, identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.

Existirá un grupo de control del servicio por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
- Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisar los objetivos a corto plazo.
- Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.

RTVM solicita informes periódicos de actividad y cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato. Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio alcanzados en la prestación del servicio.
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad.

RTVM espera al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe semanal:** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de Solicitudes e Incidencias, e incluirá al menos:
 - Tareas excepcionales llevadas a cabo por el Centro de Servicios al Usuario.
 - Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración.
 - Estudio de SLA incumplidos si fuera el caso.
 - Resumen de Cambios, Problemas y las Incidencias asociadas a los mismos.
 - Relación de peticiones reabiertas por el usuario, incluyendo justificación de la reapertura y las medidas adoptadas.
- **Informe mensual:** el propósito es proporcionar una visión general del servicio y contendrá:
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Aspectos relevantes del periodo en estudio.
 - Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
 - Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
 - Indicadores claves del servicio (SLA y OLA): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos.
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - Representación gráfica de los indicadores.
 - En caso de incumplimiento de los objetivos: justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
 - Gestión de peticiones e incidencias. Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
 - Stock de HW y SW así como demanda esperada en base a la experiencia.
 - Información y gráficos de los procesos: Gestión de Cambios, problemas, capacidad, disponibilidad, etc.
 - Valoración de los datos obtenidos a través de los mecanismos de medición de satisfacción del usuario.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

RTVM designará un Director del Servicio, que asumirá la dirección y control del servicio y actuará como principal interlocutor con la empresa que resulte adjudicataria.

Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un Responsable del Servicio, el cual actuará como interlocutor único con RTVM, debiendo facilitar al Director del Servicio por parte de RTVM el informe de actividad que éste le requiera sobre el avance o bloqueos de trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, etc.

Deberá detallarse en la oferta los órganos y mecanismos que se proponen para llevar a cabo las tareas de Gestión y Seguimiento del Proyecto.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a los que se compromete tanto en fase de despliegue como de mantenimiento. A continuación se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

Por tiempo de atención se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el RTVM comunica la incidencia (vía web, email, o telefónica) y el momento en el que la empresa adjudicataria acusa recibo de la misma.

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que RTVM comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

PROVISIÓN-DISPONIBILIDAD-ACCESIBILIDAD-GESTIÓN INCIDENCIAS

RTVM considera que los Acuerdos de Nivel de Servicio deben estar sometidos a revisiones periódicas como consecuencia de los planes de mejora implementados por el proveedor de servicio. En este sentido, los SLA mínimos propuestos por RTVM una vez finalizada la Fase de Transición de servicio son los siguientes:

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	➤ 99, 99%	2%
Provisión Equipamiento Equipos	Entrega equipamiento usuario (domicilio)	> 28 días	4%
Elaboración Maquetas Equipos	Creación de la maqueta de puesto de usuario	> 3 días	2%

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Gestión de Incidencias	Tiempo de respuesta ante incidencias (99% casos)	< 30 minutos	2%
	Tiempo de resolución de incidencias (98% casos)	< 4 horas (NBD)	2%
	Tiempo de resolución de incidencias VIP (98% casos)	< 3 horas	2%
	Tasa de reapertura de incidencias (despliegue o mantenimiento)	➤ 3%	2%
Gestión de Peticiones	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	➤ 99, 99%	2%
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamaciones de usuario	< 2% de incidencias	2%
	Aportación mejoras servicio	1/mes	2 %
Gestión de Configuración	Auditoria Semestral Inventario	➤ 95%	2%
	Procesos de inventario físico, lógico y de documentación	➤ 90%	2%
	Homogeneidad de equipos ofimáticos (parches y versiones de SSOO, sw ofimático, etc,...)	➤ 90%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos de entrega de informes	➤ 95%	2%
Devolución del Servicio	A la finalización del Servicio	➤ 15 días	2%

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses tras la finalización del plan de implementación. Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua** que debe regir el servicio, se valorarán, conjuntamente, los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora y en consecuencia, se podrían incluir o retirar SLA.

Adicionalmente, como se ha indicado en el correspondiente apartado –Gobierno del servicio y Reporting–, se ha contemplado la entrega por parte del proveedor cada tres meses de un plan de mejora específico.

El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizará mensualmente y, si fuera el caso, siempre en el informe de cierre del servicio.

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego por RTVM y de los que puedan surgir a lo largo del contrato en el marco de mejora continua), se establece una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio (SLA) será causa de rescisión del contrato.

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego y de los que puedan surgir a lo largo del contrato), se establece:

Nº SLA incumplidos	Penalización - % importe facturación mensual
Menos de 3 SLA	2% por SLAs/mes
Entre 3 y 5 SLA	5% por SLA/mes
Más de 5 SLA	8% SLA /mes

Esta penalización no se aplica de forma escalonada, sino para todos los SLA.

CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés:

- La propuesta de colaboración, no deberá extenderse a más de **70 páginas**
- Debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.
- La información adicional que se considere incluir, se presentará en documentos separados.
- La propuesta de valor del ofertante debe incluir tras el índice una tabla resumen donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta y la página correspondiente para facilitar la lectura y valoración durante el proceso de adjudicación.

A continuación se indica cómo debe detallarse la propuesta de valor del licitador y su estructura.

	Cumplimiento SI/NO & Descripción corta (si aplica)	Referencia a la descripción detallada en propuesta (página)
Propuesta de Servicio	Contexto y entendimiento del servicio	
	Organización general del servicio	
	Metodología	
	Equipo de Trabajo	
	Disponibilidad Equipamiento	
	Plan de Trabajo: Fase de Asimilación. Fase de Ejecución. Fase de Devolución	
Niveles de Servicio	SLAs y Penalizaciones	

PROPUESTA DETALLADA

1. Índice

2. Tabla resumen en los términos indicados

3. Descripción de la solución propuesta

Contexto y entendimiento del servicio

- Definición general y descripción del servicio: estrategias de entrada a la realización de la prestación y salida de la misma. Procesos que se van a implantar, procedimientos operativos, circuitos de escalado y reporting.
- Reglamento de régimen interno del servicio: propuesta del servicio en su conjunto. Estructura del Centro de Servicio. Misión y Funciones.

Organización general del servicio

- Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se describirá el modelo operativo del servicio sobre la base de los medios técnicos y humanos que se aportan para garantizar los niveles de servicio comprometidos. Entregables.

- Presentación de la estructura organizativa del servicio. Estructura operativa y de gobierno.
 - Descripción del equipo de trabajo. Descripción detallada de quién hará qué y cuándo, especificando categorías profesionales, funciones a realizar, horarios etc.
 - Descripción del equipamiento.
 - Descripción Herramienta de gestión.

Metodología y Plan de trabajo

- Enfoque metodológico. Descripción de la metodología propuesta para la gestión del servicio.
- Plan de trabajo propuesto por el licitador para implantar los procesos objeto del servicio sin impacto para RTVM. Plan de Asimilación, Implantación y Devolución del Servicio.
 - Descripción de las diferentes fases del servicio, desde la asimilación hasta la implantación, detallando qué tareas son prioritarias, justificando dependencias entre éstas, indicando qué se anticipará para garantizar la disponibilidad y capacidad del servicio.
- Descripción de acciones o medidas correctoras identificadas frente a desfases o imprevistos que comprometan los niveles de servicio. Los procesos de RTVM no se pueden ver impactados, debe ser transparente. Plan de contingencia. Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el ofertante para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, aseguramiento de calidad y seguridad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para velar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

2. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

3. Otros datos de interés