



TeleMadrid

Equipos Ofimáticos

Suministro, Implantación y Mantenimiento

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Junio 2018

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
SUMINISTRO-PROVISIÓN	3
plataforma tecnológica equipos workstation Torre	3
dimensionamiento	4
cumplimiento normativo	4
PLATAFORMADO-INSTALACIÓN	4
proceso de homologación de software	4
puesta en marcha-instalación	5
inventariado y etiquetado	5
MANTENIMIENTO-ASEGURAMIENTO	5
mantenimiento	5
aseguramiento	6
3. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	6
METODOLOGÍA	6
PLAN DE IMPLANTACIÓN	6
PLAN DE DEVOLUCIÓN	7
GOBIERNO DEL SERVICIO	7
seguimiento y control-reporting	8
registro y escalado	9
4. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	9
5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	11

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las especificaciones técnicas para el suministro, plataformado, instalación y mantenimiento del parque de workstations del que dispone RTVM en sus entornos productivos en las áreas negocio y soporte a negocio.

RTVM solicita que:

- El parque ofimático sea homogéneo, para mejorar la gestión de activos.
- Optimice el rendimiento de las aplicaciones de producción, para ganar en productividad, mejorar la eficiencia, reducir incidencias, minimizar los tiempos de diagnóstico y resolución de incidencias.

2. ALCANCE

SUMINISTRO-PROVISIÓN

PLATAFORMA TECNOLÓGICA EQUIPOS WORKSTATION TORRE

RTVM requiere el suministro, servicio y garantía en un modelo de renting de al menos trescientos sesenta (360) nuevos equipos con los siguientes requerimientos tecnológicos:

Requerimientos Técnicos Workstations:

CARACTERÍSTICAS	REQUERIMIENTOS
Procesador	Intel Core I7
Memoria RAM	16 GB
Tarjeta Gráfica	NVIDIA GeForce GTX 1050 2GB or above
Disco Duro	500 GB - SSD
Teclado	USB Standard Keyboard.
Ratón	Optical scroll mouse.
DVD (RW)	Sata RW + DVD.
Altavoces	Speaker bar / Salida de Audio minijack con interrupción audio.
Monitor	24 pulgadas LCD Monitor Wg
Sistema Operativo	Windows 10 Professional 64 Bit – Windows 7 professional 64 Bit + Drivers componentes

DIMENSIONAMIENTO

El proveedor puede ofertar por el importe de licitación de este pliego un número superior de equipos, que se considerará a efectos de valores diferenciales y/o mejora con la puntuación señalada.

El calendario de entrega del equipamiento es el siguiente:

- **100 unidades** de forma inmediata como máximo, 5 semanas después de la formalización del contrato.
- **200 unidades** en junio de 2019.
- **60 unidades** en enero de 2020.

El proveedor debe responder a esta licitación, con la garantía y capacidad para afrontar las necesidades que **RTVM** pudiera demandar durante la vigencia del servicio para atender la provisión de hasta **25 unidades**, con al menos los mismos requerimientos tecnológicos mínimos y con las mismas condiciones a nivel de costes y servicios. Por lo tanto, esta bolsa de hasta **25 unidades**, es variable y opcional.

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

PLATAFORMADO-INSTALACIÓN

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

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE SOFTWARE

Colaboración con el equipo de RTVM en la homologación del software base y aplicaciones de RTVM sobre la plataforma Windows 7 64 bits y/o Windows 10 Professional 64 bits. Al menos se generarán dos maquetas:

1. Una, con el software base, Sistema Operativo, Software Ofimático de Microsoft, drivers de acceso a datos y clientes de conectividad con Gestores de Bases de datos, gestión remota de puesto, etc.
2. Otra, con el software específico de negocio, por ejemplo, Archivo digital, sistema de producción de noticias, gestión escaletas etc

El proveedor se encargará de cargar las maquetas en el equipamiento en sus instalaciones.

El proveedor deberá elaborar la documentación necesaria, los manuales de instalación, así como la configuración de la maqueta de software necesaria.

PUESTA EN MARCHA-INSTALACIÓN

El adjudicatario se encargará de la puesta en marcha básica en las instalaciones de RTVM de los equipos que formen parte del calendario de entregas, con las maquetas que haya designado el equipo técnico de RTVM.

INVENTARIADO Y ETIQUETADO

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

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

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 de 8x5 Next Business Day.
- gestión de garantías del equipamiento objeto del servicio.
- extensión del mantenimiento a 150 equipos pre-existentes propiedad de RTVM, equipos T1700 y T3060 con Monitor de 24 '' de DELL, en Octubre 2019.
RTVM valorará como mejora al alcance cualquier propuesta adicional orientada a asociada a aumentar el número de equipos pre-existentes que el ofertante incorporaría al mantenimiento.

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 cliente 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.
- Actualización y generación de la documentación de cada uno de los sistemas.
- Dejar el sistema preparado y configurado con el software base, drivers, etc, para recibir la reinstalación del software de aplicativos del cliente (ready for service).
- 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.

ASEGURAMIENTO

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

3. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

METODOLOGÍA

Desde el punto de vista de enfoque metodológico los licitadores deberán:

- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.
- Garantizar el soporte de calidad en ITIL, para lo cual, el equipo de trabajo por parte de la empresa adjudicataria, contará, al menos, con dos personas con titulación Service Manager en ITIL o equivalente.
- Diseñar y presentar un plan de despliegue de equipos estructurado en fases, ambicioso y alcanzable, con hitos claros y con puntos de control y seguimiento periódicos.
- Presentar un modelo orientado hacia la gestión de servicios mediante la definición de ANS/SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) y OLA (Niveles de Servicio Objetivo)
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos de gestión.
- Usar COBIT como marco de referencia para la selección de indicadores de gestión globales.

PLAN DE IMPLANTACIÓN

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 en todas sus fases de acuerdo a los plazos exigidos por RTVM así como los procedimientos operativos y los servicios de acompañamiento previstos.

PLAN DE DEVOLUCIÓN

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.
- CMDB actualizada.
- Documentación generada.
- Maquetas actualizadas con software y aplicaciones base de RTVM.
- Otros aspectos considerados por el ofertante.

GOBIERNO DEL SERVICIO

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 Responsable de Servicio como interlocutor con el Responsable del Servicio identificado en RTVM.

En línea con lo mencionado anteriormente:

- Existirán reuniones de seguimiento de los procesos de homologación y despliegue de forma semanal 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 asociados al plan de implantación de los nuevos equipos, identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Existirá un grupo de control del servicio de mantenimiento por parte del personal de RTVM y del 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.
- Revisión de 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.
- Otras acciones a proponer por el ofertante.
- Analizar los niveles de SLA y OLA.
- Revisar los cumplimientos de SLA y sus penalizaciones asociadas.
- Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
- Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
- Otras acciones a proponer por el ofertante.

Además de la estructura de Gobierno del Servicio requerida anteriormente, RTVM desea recibir informes periódicos de actividad y de 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 de cada uno de los servicios.

SEGUIMIENTO Y CONTROL-REPORTING

La empresa adjudicataria habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe mensual:** El propósito de esta sección es proporcionar una visión general del servicio y contendrá:
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el 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.
- Periodicidad al menos trimestral.
- Gestión de peticiones e incidencias.
- Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
- Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
- Análisis de otros procesos en los que intervenga el Centro de Servicio al Usuario.
- Información y gráficos de los diferentes servicios.
- Valoración de los datos obtenidos a través de los mecanismos de medición de satisfacción del usuario.
- Resumen de penalizaciones, si procede.
- Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.

REGISTRO Y ESCALADO

La empresa adjudicataria deberá ofrecer a RTVM el servicio necesario con un único punto de entrada para registrar las diferentes incidencias sobre los sistemas relacionados.

4. 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.

Es objeto del presente pliego la definición detallada de los diferentes niveles y su alcance.

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.

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 y Despliegue puesto de usuario	> 45 días	2%
Elaboración Maquetas Equipos	Entrega Equipamiento y Despliegue puesto de usuario	> 10 días	2%
Gestión de Incidencias	Tiempo de respuesta ante incidencias (99% casos)	< 30 minutos	2%
	Tiempo de resolución de incidencias (98% casos)	< 8 horas (NBD)	2%
	Tiempo de resolución de incidencias VIP (98% casos)	< 6 horas	2%
	Tasa de reapertura de incidencias (despliegue o mantenimiento)	< 3%	2%
Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
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%

Los ofertantes deben incluir SLA adicionales u optimizar los SLA propuestos por RTVM.

Los SLA propuestos tendrán una vigencia equivalente al plan de despliegue en el caso de los SLA de Homologación y Despliegue y una vigencia de 48 meses en el caso de los SLA de Accesibilidad y Gestión de Incidencias.

Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua** que debe proponer el ofertante, RTVM y el proveedor de servicio revisarán los umbrales de servicio comprometidos, estableciendo nuevos objetivos de mejora. De la misma forma, se podrán incluir o retirar SLA que no se consideren prioritarios para RTVM.

El nivel de servicio solicitado y propuesto comenzará a la firma del contrato.

La empresa licitante deberá incluir en su oferta un plan de implantación del servicio asociado a un plan de penalizaciones en caso de incumplimiento. Estas penalizaciones se tendrán en cuenta a la hora del abono de las facturas presentadas por el servicio, y serán siempre justificadas mediante un informe técnico donde se detallen cada una de ellas. El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizarán por cada mes natural que dure el contrato, en base al modelo de facturación establecido.

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 una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 10% 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.

Las penalizaciones que procedan aplicarse se valorarán en el mes en curso, en la correspondiente sesión de seguimiento mensual y se harán efectivas en la facturación correspondiente al mes siguiente.

5. 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 **80 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

La información adicional que se considere incluir, se presentará en documentos separados.

Cada ofertante deberá entregar una copia de las ofertas en formato electrónico de acuerdo a MS Office 2010/2013 o Acrobat, en un CD/Pendrive junto con sus respuestas.

Es muy importante que la propuesta de valor que se entregue como respuesta al sobre B, en cualquiera de los soportes solicitados, no contenga ninguna referencia económica, sería motivo de exclusión.

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.

	Cumplimiento SI/NO & Descripción corta (si aplica)	Referencia a la descripción detallada (página)
Propuesta de Servicio	Matriz de cumplimiento de requisitos	
	Enfoque metodológico	
	Descripción de la plataforma objetivo: Características, Provisión, Implantación	
	Descripción del Servicio Gestionado: Incidencias, Peticiones, Cambios, Problemas	
	Fase de Asimilación. Fase de Ejecución. Fase de Devolución,	
Niveles de Servicio	Acuerdos de Nivel de servicio y Penalizaciones	
Valor añadido	Mejoras al alcance del servicio	
Cumplimiento Normativo	Acreditaciones	

A continuación se espera la propuesta de valor detallada y estructurada como sigue:

PROPUESTA DETALLADA

1. Índice

2. Tabla resumen en los términos indicados

3. Descripción del Servicio Propuesto

- Matriz de cumplimiento requisitos obligatorios
- Descripción de la metodología propuesta para la gestión del servicio
- Descripción del Servicio propuesto
 - Descripción de los trabajos a realizar:
 - Nueva infraestructura: suministro e implantación
 - Servicio Gestionado.
 - Descripción de los entregables
 - Descripción del Equipo de Trabajo
 - Estructura del Centro de servicio: misión y funciones
 - Estructura de gobierno del servicio
 - Plazo de Ejecución y Planificación:
 - Plan de Implantación del Servicio,
 - Plan de Devolución del Servicio
- 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.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

5. Prestaciones Superiores y Complementarias

- Si el proveedor decide proveer alguna mejora al alcance del servicio de entre las consideradas como tales por RTVM, se debe tener en cuenta que no debe incluirse en la propuesta que se entrega en el sobre B ninguna información de carácter económico, ésta se debe entregar en el sobre C.

6. Cumplimiento Normativo

- Acreditaciones

7. Otros datos de interés