



TeleMadrid

Plataforma Producción Ajena

Suministro, Implantación y Mantenimiento

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Marzo 2018

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
NUEVA PLATAFORMA	3
requerimientos funcionales	3
requerimientos técnicos	6
PROYECTO DE IMPLANTACIÓN	8
SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE & MANTENIMIENTO	8
formación y gestión del cambio	8
gestión incidencias	9
servicio técnico y call center	10
soporte a usuarios	10
mantenimiento correctivo	10
mantenimiento evolutivo	11
actualizaciones de producto	11
SEGUIMIENTO Y REPORTING	12
3. INFORMACIÓN ADICIONAL	12
PERFILADO USUARIOS	12
VOLUMEN DE TÍTULOS A MIGRAR	12
4. EQUIPO DE TRABAJO	13
5. PLAN DE TRABAJO	13
PLAN DE IMPLANTACIÓN	13
PLAN DE DEVOLUCIÓN	14
6. NIVELES DE SERVICIO & PENALIZACIONES	14
7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	15

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las especificaciones técnicas para el suministro, la implantación y mantenimiento de una plataforma que de soporte a los procesos de Gestión de la Producción Ajena de RTVM.

2. ALCANCE

RTVM ha decidido renovar la plataforma que actualmente soporta los procesos operativos y los procesos económicos-financieros asociados con la Producción Ajena.

La Dirección Económico Financiera necesita una nueva plataforma que soporte, de manera eficiente, los procesos de gestión de la producción ajena que quedan en su ámbito de responsabilidad: los procesos actuales, revisados y mejorados, tanto a nivel funcional como a nivel operativo, y además que dé cobertura a otros procesos, que se deben implantar y que se asocian con la gestión analítica, imprescindible para disponer de información contable, detallada o agregada, sobre existencias en stock o compromisos, facturación de la emisión de los diferentes títulos y amortización de los derechos de emisión, registro de tipos de cambio y operación con diferentes divisas, gestión de calendario y formas de pago, etc.

La plataforma actual no cumple expectativas y además no se puede evolucionar. Para dar solución a la necesidad y hacerlo con cierta inmediatez, la Dirección Económico Financiera y la Subdirección de Sistemas de Información, de manera consensuada:

- Descartan ir a un modelo de solución basado en desarrollos a medida. Este tipo de soluciones suponen más riesgo, más coste y más tiempo.
- Optan por buscar una solución comercial, que de partida, soporte los procesos necesarios y que responda a una arquitectura flexible, adaptable y evolucionable.
- Consideran necesario que la solución disponga de soporte local, por las implicaciones de los procesos que debe soportar en otros procesos, relacionados con cumplimiento normativo y adecuación con la legislación aplicable vigente-fiscalización, auditorías –.
- Plantean como objetivo que el nuevo sistema de gestión de la producción ajena esté 100% operativo en Enero 2019, fecha en la que se inicia el año contable, minimizándose de esta forma el impacto en los procesos de cierre económico-financieros.

NUEVA PLATAFORMA

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La producción ajena es aquella de la que RTVM sólo posee derechos de emisión y difusión sin participar con recursos propios en ninguna de las fases de producción. La producción ajena se considerará siempre producción externa.

RTVM necesita un nuevo sistema que soporte los procesos asociados con la gestión de la Producción Ajena, básicamente que:

- permita de manera optimizada, fácil e intuitiva, gestionar los derechos de emisión de los diferentes programas – títulos, bloques de derechos-, así como la tramitación de contratos, compromisos o adendas contraídos con las distribuidoras y de cobertura a todo el ciclo de vida del derecho, integrando las labores de producción, asesoría jurídica, contabilidad, financiero o tesorería.
- esté especialmente diseñado para cubrir las necesidades de gestión de derechos de emisión de títulos, gestión de doblajes, facturación, amortización y gestión de coberturas entre otros.
- permita la elaboración de parrillas presupuestarias y gestionar el catálogo de programas facilitando las decisiones que se deben tomar tanto a nivel operativo como económico.

La plataforma debe permitir de manera nativa:

- Gestionar el catálogo de activos: necesario para conocer los activos que integrarán el stock disponible.
- Gestionar Derechos:
 - El inventario de derechos se alimentará de las condiciones de emisión declaradas en el registro de compromisos y/o contratos: vigencias, nº de pases, etc.
 - El inventario económico debe conocer todo el gasto asociado a la producción.
- Gestionar la Programación/Emisión:
 - Cada evento programado o emitido transmite al inventario el consumo del pase asociado.
 - La emisión "certificada" ejecuta el consumo definitivo, tanto de derecho como económico.
 - Se requiere una gestión multicanal.
- Gestionar la Información:
 - Para todos los procesos soportados.
 - De acuerdo a una interfaz que permita al usuario explotar la información registrada, de cualquier naturaleza, de acuerdo a diferentes patrones.

ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS

Con el objetivo de concretar la funcionalidad que se espera que la solución incorpore se listan los siguientes requisitos considerados obligatorios:

- Disponer de una gestión del catálogo de producciones o títulos con toda la metadata asociada a las producciones, capítulos y materiales que componen el catálogo.
- Gestionar la declaración de contratos de licenciamiento de derechos (licencias) incluyendo tanto información económica (importes, tipos de cambio, criterios de amortización, etc.) como información de ventanas de explotación de pases (fechas, canales, pases gratuitos, etc.).

- Proveer de una interfaz que de manera flexible, en la declaración de ventanas de derechos permita que en una misma licencia, se definan diferentes ventanas de tiempo independientes sin necesidad de abrir una nueva licencia por cada una de ellas, ajustando de esta manera la forma de capturar la información en la herramienta a la negociación habitual de derechos de emisión.
- Gestionar el inventario de derechos facilitando:
 - La publicación de los pases disponibles para su explotación en la elaboración de parrillas de programación.
 - La integración con los sistemas de elaboración de parrillas.
- Posibilitar la gestión integrada de todos los costes asociados a una producción o título, permitiendo su desglose por diferentes naturalezas (derechos audiovisuales, servicios de producción y tratamientos sobre las medias), facilitando de este modo el control y seguimiento de los importes implicados.
- Gestionar la activación del gasto y declaración de entradas en el inventario financiero.
- Gestionar la declaración de consumos en el inventario financiero a partir de la certificación de la emisión.
- Gestionar mermas y regularizaciones de stocks mediante consumos de inventario sin necesidad de la ocurrencia de una emisión, por ejemplo, por la finalización de la ventana de derechos contratada con pases disponibles.
- Incorporar una gestión separada de los inventarios (de pases y financiero) permitiendo su funcionamiento de forma independiente controlando aquellos puntos del proceso operativo donde es necesario hacerlos confluir.
 - Por un lado, el inventario de derechos y pases enfocado a dar servicio al área de programación.
 - Por otro lado, el inventario económico orientado a la operativa del departamento financiero.
- Proporcionar una gestión integrada e independiente de los inventarios, mediante el almacenamiento de toda la información relativa a los inventarios proporcionando una cobertura completa e integral a toda su operativa sin dependencias de otros sistemas.
- Permitir, de forma ágil, la integración con otros sistemas para compartir información o para participar de un proceso o flujo de negocio más amplio.
- Facilitar la comunicación y traspaso de información económica al sistema financiero, estableciendo flujos de pedidos, entradas de inventario y consumos financieros.
- Proveer la posibilidad de integrar o vincular procesos operativos con procesos de carácter financiero.
 - Poder gestionar de forma diferenciada los procesos operativos relacionados con los materiales y con la publicación de los pases disponibles para la confección de las parrillas de los procesos financieros, relacionados con la declaración del gasto y con la actualización del inventario vía entradas y consumos.

- Permitir también que ambos procesos puedan vincularse o relacionarse de manera que el acontecimiento de un evento pueda ser el desencadenante de otro sin importar a que flujo o proceso pertenece cada uno de ellos.

INTEGRACIÓN CON OTROS PROCESOS & SISTEMAS

La plataforma debe integrarse con otros procesos y sistemas de RTVM, en particular con:

- Rejilla y Ciclo de Emisión:
Tanto en momento Rejilla, que elabora Programación, como en momento playlist, cuando interviene Continuidad, se consulta el catálogo de títulos disponibles para ser emitidos. Se toman decisiones con lo que la nueva plataforma debe proporcionar este servicio.
- Registro de Emisión:
Continuidad es responsable de publicar la emisión certificada (conciliada). La nueva plataforma debe ser capaz de importar esta información y procesarla convenientemente, tanto a nivel de derechos como desde el punto de vista económico. Se debe tener en cuenta la emisión multicanal existente.
- Archivo Digital:
La producción ajena se registra en el Archivo Digital de RTVM. Es necesario desde la nueva plataforma disparar el alta/baja/mantenimiento de la correspondiente ficha, documento, con la metadata prevista y además normalizada de acuerdo a las wordlist que se manejan y que estarán accesibles.
Adicionalmente, el material correspondiente se archiva y se marca cuando se recepciona.
- ERP Económico-Financiero:
Las entradas y consumos económicos deben ser transmitidos desde la nueva plataforma al ERP económico-financiero (SAP R/3). Del mismo modo, ciertos datos maestros que residen en el ERP económico-financiero se deben poder acceder desde la nueva plataforma con el objetivo de garantizar que el intercambio de información está normalizado y mantenido desde un único sistema.

El adjudicatario debe contemplar la entrega de la documentación necesaria con las especificaciones relativas a cada una de las integraciones. Todos los sistemas previstos con los que debe interactuar la nueva plataforma están soportados y mantenidos por personal interno salvo el ERP Económico-Financiero cuyo mantenimiento está en el ámbito de un servicio gestionado que provee un tercero, en este caso particular la gestión de los trabajos la asumirá RTVM.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

RTVM requiere una solución que se ajuste a las tecnologías estándar de Telemadrid para permitir una total integración dentro del mapa de sistemas actual y facilite el control futuro de los equipos internos de Telemadrid.

El objetivo es disponer de soluciones robustas, estables, escalables auditables y con un soporte de software base y tecnología asegurado por parte de fabricantes, en este sentido

la solución debe contemplar los siguientes requerimientos de Infraestructura, Software Base, Tecnología Desarrollo e Integración:

- Arquitectura de Sistemas:

El proveedor debe indicar la arquitectura de la solución propuesta, el dimensionamiento de los componentes que formen parte de las diferentes capas, así como de las versiones de software base de Microsoft Windows Server que soporten la solución.

Adicionalmente, debe describir el modelo propuesto (cliente/servidor, Web, etc...) y la tecnología usada. La propuesta debe garantizar la disponibilidad del servicio 24x7.

- Infraestructura:

El proveedor debe facilitar los requerimientos de Capacidad, Proceso y Ejecución de cara a disponer de un dimensionamiento adecuado. En este sentido, RTVM considera necesario disponer de un entorno previo que asegure las evoluciones tanto de software base, como evoluciones específicas del software.

RTVM requiere que el proveedor facilite los requerimientos iniciales de proceso, capacidad y ejecución necesarios para el dimensionamiento de la plataforma.

- Gestor de Base de Datos:

RTVM dispone de Gestores de Base de Datos Microsoft Sql Server 2008 R2. La solución propuesta debe soportarse sobre este gestor de BBDD, así mismo, es necesario que el proveedor facilite el modelo datos y el acceso. Formará parte del servicio, los entregables correspondientes al dimensionamiento, plan de operación, plan de mantenimiento, esquema y modelo de datos del gestor.

El proveedor debe presentar en su propuesta un mecanismo de alta disponibilidad basado en tecnologías de Microsoft (Master & Slave) – (Clustering), etc.

En cuanto a la integridad de datos, ninguna operativa o transacción podrán provocar pérdida de la integridad de la información. Si, por error u omisión ocurriese, deberá estar definido un procedimiento de recuperación que permita la restauración y normalización del sistema al momento anterior a la incidencia para las entidades de información que hayan sido dañadas, así como la inclusión de aquellas operaciones posteriores que no hayan estado implicadas.

- Modelo: Cliente/Servidor & Web.

El proveedor proporcionará los requerimientos de la plataforma cliente de los puestos, teniendo en cuenta que el 98% de la plataforma de puestos de RTVM es Windows 7 Profesional, aunque debe soportar como software base al menos Windows 10 Profesional.

El desarrollo del módulo cliente debe ser realizado en tecnología .NET de Microsoft. La propuesta de solución debe describir los requerimientos de versión de .NET.

- Seguridad:

La solución propuesta por el proveedor, debe integrarse con el Directorio Activo de RTVM (Windows 2012), para los procesos de autenticación y autorización. Siendo requerimiento obligatorio el uso de las credenciales del directorio activo, no así, el

uso de forma dinámica de los grupos para el proceso de autorización, aunque si debe haber al menos una vinculación “offline”.

La plataforma dispondrá de un módulo de auditoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario, en especial aquellas que impliquen mayor riesgo para la integridad de la base de datos: quién accedió a qué y cuándo y si el acceso fue o no exitoso. Esta información tiene que estar a disponible.

PROYECTO DE IMPLANTACIÓN

El proyecto de implantación tiene como objetivo:

- Proceder a la sustitución de la herramienta que actualmente se utiliza para la gestión del catálogo de activos y de los derechos asociados.
- Adoptar la solución de mercado suministrada a aquellas personalizaciones indispensables fruto de las peculiaridades de TeleMadrid.
- Ajustar y acomodar la nueva herramienta al mapa vigente de interfaces y comunicaciones que a día de hoy se emplean con el resto de sistemas/plataformas.
- Migrar los contenidos (programas, capítulos) y su metadata. La nueva plataforma deberá contemplar e incorporar la totalidad de títulos que en el momento de implantación se encuentren en la plataforma actual.
- Facilitar la gestión del cambio, abordándolo de una forma sencilla y natural para las áreas usuarias afectadas.
- Proveer el modelo asociado a la Operación y Explotación:
 - El adjudicatario encargará de la elaboración de los entregables que usará la Subdirección de Sistemas de Información en los procesos de Operación y Explotación del Sistema, han de formar parte de los entregables, los planes de mantenimiento preventivo, backup y/o parada y arranque de la solución.
 - La solución debe disponer de parámetros que hagan de ella un servicio “monitorizable” que permita de forma proactiva disponer de los indicadores necesarios para su mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo.

RTVM ha previsto una duración máxima del proyecto de 6 meses y considera necesario que en Enero de 2019 la nueva plataforma esté operativa y alineada con el año fiscal.

SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE & MANTENIMIENTO

FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación bien definido para gestionar el cambio, capacitar a los usuarios del nuevo sistema y dinamizar su uso, en el que se identifiquen las necesidades de formación que nacen de la implantación, quiénes son los destinatarios de las mismas, qué han de saber, aprender o aprender a usar y cómo debe ser el proceso que conseguirá que adapten su conducta.

En primer lugar, se identificarán las necesidades formativas específicas de cada uno de los profesionales y usuarios impactados por la Plataforma, para obtener como resultado el diagnóstico (itinerarios formativos, modalidad de la formación, etc.) que se reflejará posteriormente en el Plan de Formación.

El plan incluirá un calendario de formación, planificando las fechas idóneas para la formación de cada perfil identificado. Incluirá igualmente una propuesta de los métodos que se utilizarán para evaluar el aprovechamiento y asimilación de los cursos impartidos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario y de administrador de la aplicación.

GESTIÓN INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios, en la fase de puesta en marcha, se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- Tipo de incidencia 1: Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- Tipo de incidencia 2: Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- Tipo de incidencia 3: Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- Tipo de incidencia 4: Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 hora	6 horas
Tipo 2	4 horas	16 horas
Tipo 3	24 horas	48 horas
Tipo 4	48 horas	96 horas

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus propuestas la descripción del proceso de gestión de incidencias que implantarían en el caso de ser adjudicatario. La gestión de incidencias, independientemente de su naturaleza, supone contener, analizar, corregir, reparar e informar. La naturaleza de ciertas incidencias puede requerir un equipo experto para realizar el correspondiente análisis forense. Las propuestas de solución deben detallar todos los escenarios.

SERVICIO TÉCNICO Y CALL CENTER

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un detalle de su servicio técnico y call center. El servicio de mantenimiento deberá prestar apoyo tanto en hardware, software como en sistemas o comunicaciones.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización. En este punto RTVM espera que, además, las ofertas incluyan cualquier medida adicional o extraordinaria que incorporen en los procedimientos con el fin de garantizar y o mejorar el nivel de servicio solicitado, por ejemplo, refuerzo del soporte técnico en fases claves del proceso de tramitación, por ejemplo, si se refuerza el servicio el día en que finaliza el plazo de presentación de ofertas.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como evolutivo, así como la asistencia técnica a los usuarios. Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica.

SOPORTE A USUARIOS

La asistencia técnica proporcionada por el equipo de soporte al personal de RTVM se establecerá en los términos descritos a continuación:

- Funcionamiento del servicio.-
- El horario establecido para la petición y prestación del servicio será de 09:00 horas a 19:00 horas, de lunes a viernes. El adjudicatario se encargará del soporte para la gestión de incidencias, peticiones y consultas, como nivel 2.
- Tiempo de respuesta y resolución.-
De acuerdo a los plazos estipulados en la tabla que aparece en este Pliego en el apartado relativo a Gestión de Incidencias.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento de los flujos de trabajo específicos de RTVM que hayan sido construidos por el licitador que haya resultado adjudicatario y que formen parte de la solución.

Los tiempos de resolución del error se adaptaran a los especificados en el presente pliego en el apartado relativo a las incidencias.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión, la documentación correspondiente, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de RTVM. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar por escrito con el visto bueno del personal de RTVM que autorizara el cambio correctivo.

El mal funcionamiento de los cambios solicitados por RTVM que se hayan introducido en la solución como consecuencia de modificaciones en los procedimientos internos, también estará incluido en este mantenimiento correctivo, sin que suponga un coste añadido para RTVM.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se valorará que los licitadores ofrezcan un número de horas para el mantenimiento evolutivo sin coste alguno para RTVM. Estas horas, caso de no consumirse en el periodo definido, se podrán acumular en años sucesivos.

El servicio de mantenimiento evolutivo, incluirá aquellas modificaciones solicitadas por RTVM, como pueden ser, entre otras:

- Incorporación de campos nuevos a las distintas pantallas generadas.
- Modificación de campos existentes.
- Cambios menores en los procedimientos definidos inicialmente.
- Soporte a nuevos procesos.

Con el fin de poder concretar las horas de desarrollo que puedan necesitarse para un mantenimiento concreto RTVM proporcionará las especificaciones del cambio solicitado. El adjudicatario realizará un estudio previo y un análisis de impacto en la solución y proporcionará la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. RTVM podrá aceptar los trabajos o no. En caso que se apruebe el adjudicatario procederá a su desarrollo. Para pequeñas mejoras funcionales que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días.

ACTUALIZACIONES DE PRODUCTO

Para todas las actualizaciones de la solución se deberán de cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización del producto, el adjudicatario se compromete a solicitar a RTVM una copia de seguridad de los datos evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización del producto, será necesario disponer de la conformidad de RTVM, mediante correo electrónico. En dicho correo se confirmará la fecha y hora para la realización de la instalación de la actualización.
- Las actualizaciones del producto, deberán ser realizadas en la ventana temporal indicada por RTVM.
- Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de

la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del producto.

SEGUIMIENTO Y REPORTING

Mensualmente el proveedor emitirá un informe de cumplimiento de servicio, donde se reflejarán las mejoras del producto, incidencias más relevantes, posible afectación sobre el servicio y grado de cumplimiento de los ANS que se especifican en el apartado correspondiente de este pliego. En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones que se hayan acordado.

3. INFORMACIÓN ADICIONAL

PERFILADO USUARIOS

En RTVM participan diferentes áreas funcionales en la gestión de la producción ajena, cada una en mayor o menor medida de acuerdo a los procesos que quedan en sus respectivos ámbitos de responsabilidad.

La nueva plataforma debe incorporar los procesos de gestión de usuarios, autenticación y gestión de la autorización de acuerdo a un perfilado establecido.

RTVM prevén, al menos, los siguientes perfiles de usuarios:

- Compras Ajenas
- Económico Financiero
- Gestión Materiales- Documentación

Sólo a efectos orientativos y con el objetivo de que las empresas que presenten sus propuestas puedan realizar las estimaciones adecuadas, por ejemplo en lo que respecta al servicio de soporte a usuario, RTVM considera que la plataforma deberá permitir en el momento de la implantación un total de 12 usuarios aproximadamente considerando todos los perfiles funcionales.

Adicionalmente se contemplan que a la plataforma accedan usuarios de consulta y usuarios de perfil técnico para labores asociadas con la explotación, estos últimos de acuerdo al modelo que proporcione el adjudicatario.

VOLUMEN DE TÍTULOS A MIGRAR

RTVM considera que se puede gestionar el momento de la puesta en marcha para no aumentar la complejidad del proceso de migración previsto.

Algunos datos relativos a volumen de información que se maneja en la plataforma actual:

Títulos: 12.859 Títulos-bloques-capítulos: 64.945 Contratos SAP: 1.933

4. EQUIPO DE TRABAJO

Los licitadores deberán indicar en su oferta el equipo de trabajo que asignarán para garantizar la realización de los trabajos objeto de la presente licitación, quedando abierto al criterio técnico de cada licitador la asignación y organización de los recursos que estimen convenientes para llevar a buen término la ejecución de los mismos.

RTVM, no obstante, considera necesario que como mínimo en el equipo de trabajo estén asignado los siguientes roles tanto en la fase de implantación de la plataforma (suministro) como en la fase de soporte y mantenimiento (servicio gestionado):

- Jefe de Proyecto o Responsable del servicio,
- Consultor económico-financiero,
- Consultor tecnológico,
- Programador y
- Responsable de calidad

5. PLAN DE TRABAJO

PLAN DE IMPLANTACIÓN

Para el proyecto de personalización e implantación de los procedimientos correspondientes, el adjudicatario aportará un equipo de consultores, con la experiencia y conocimientos técnicos y funcionales exigidos en la presente licitación, que se ocupará de todas las tareas necesarias en colaboración con el personal de RTVM. Las empresas licitadoras deberán aportar un plan de implantación de la solución, 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 de la plataforma en los plazos exigidos por RTVM así como los procedimientos operativos y los servicios de acompañamiento previstos.

Como base para aportar su plan de implantación se indican las siguientes fases, que deberán ser concretadas por los licitadores en su propuesta de valor:

Organización y Arranque

El objetivo de esta fase será concretar el ámbito y alcance de los trabajos a realizar, todo el personal involucrado debe conocer la planificación y herramientas a utilizar, así como la identificación de los interlocutores y responsables de RTVM que participarán más activamente en el trabajo.

Durante esta etapa se concretará la fecha de lanzamiento y el calendario de trabajo, estableciéndose los canales de comunicación y circuitos necesarios.

Análisis y Diseño

El objetivo de esta fase es el análisis de los procedimientos de tramitación de expedientes de contratación de RTVM. Este análisis consistirá en el estudio de la información

proporcionada por RTVM, bien a través de documentos bien en sesiones de trabajo.

Como documentación inicial RTVM aportará al licitador que resulte adjudicatario, la normativa interna de contratación, los flujos de trabajo detallados de cada procedimiento.

Desarrollo y pruebas de componentes

El objetivo de esta fase es la parametrización de la plataforma y la implantación de todos aquellos componentes para dar respuesta al documento de requisitos y especificaciones obtenido a la conclusión de la fase anterior.

Se incluyen aquí todas las pruebas necesarias de los distintos componentes de la solución.

Formación y Entrada en Producción

Una vez validada la plataforma en la fase anterior, se acometerá la formación necesaria a los usuarios del sistema. En paralelo se irán acometiendo los trabajos destinados a la entrada en producción con el objetivo es hacer coincidir el final de la formación con el momento de entrada en producción.

Mantenimiento y Soporte

Tras el paso a producción RTVM se debe entrar la dinámica de soporte y mantenimiento. En este momento todos los usuarios de RTVM implicados deben conocer el marco operativo del servicio.

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 o transferencia de la solución a RTVM a partir de un determinado momento.

Las ofertas deben detallar los entregables previstos en la ejecución de este plan, soporte para entregar la información del proceso – expedientes, ofertas, usuarios, actas, informes- y procedimientos para explotarla fuera de la plataforma.

6. NIVELES DE SERVICIO & PENALIZACIONES

Se prevén los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio y posibles causas de finalización del contrato:

Nivel de servicio (ANS):

Garantizar la disponibilidad de la aplicación y de acceso a la información que ésta contenga, en un mínimo del 99,90% mensual.

Se considera incumplido el ANS si no se cumple el valor mínimo del servicio esperado, representando una penalización del 10% de la facturación mensual.

Causas de la finalización del servicio:

La resolución podrá producirse a petición de RTVM, en caso de cualquiera de los siguientes supuestos, además de los previstos en el pliego jurídico:

- La ocurrencia de un incidente consumado (esto es, una infracción sustancial por parte del adjudicatario) que resulte insubsanable y ocasione una pérdida masiva, o un daño irreparable (esto es, la imposibilidad técnica de su recuperación y restauración) de la información de RTVM que ocasione daños a la imagen y al negocio de RTVM.
La aplicación de las penalizaciones establecidas en el expediente en relación con incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), por los que RTVM este facultado para aplicar un porcentaje de las penalizaciones igual al 10% del importe total de la facturación mensual del expediente, durante tres (3) meses consecutivos o durante cuatro (4) meses alternos, en un período de doce (12) meses.
- La no prestación prolongada de cualquier servicio, subservicio o tarea concreta objeto del presente contrato a pesar de haberle sido recordado esta obligación por parte de RTVM en repetidas ocasiones. Ejemplos, pero sin limitarse a ellos, pueden ser la obligación de mantener toda la documentación técnica del proyecto siempre actualizada, mal funcionamiento de la aplicación, etc.
- Cualquier otra infracción grave (con impacto severo al negocio de RTVM) no contemplada en los puntos anteriores, de las condiciones técnicas establecidas en el presente pliego y en el pliego jurídico.

En cualquiera de estos casos, excepto los previstos en el pliego jurídico que se regularán según lo establecido en el mismo, RTVM notificará al adjudicatario su intención de resolver el contrato por escrito indicando la fecha estimada para la finalización definitiva de la prestación de los servicios. A partir de la notificación, el adjudicatario mantendrá la obligación de seguir prestando los servicios hasta la devolución completa de los mismos, a plena satisfacción de RTVM y a quién ésta designe.

7. 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, Adecuación RTVM a las nuevas plataformas propuestas.	
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 de la nueva infraestructura,
 - 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

Se debe indicar el grado de cumplimiento y adjuntar las acreditaciones correspondientes en cada caso.

7. Otros datos de interés