



TeleMadrid

Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte

Intranet Corporativa y Aplicaciones claves
que se acceden desde la Intranet Corporativa

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Mayo 2019

ÍNDICE

1. OBJETO.....	4
2. CONTEXTO	4
SITUACIÓN ACTUAL.....	4
SITUACIÓN OBJETIVO.....	5
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
SERVICIOS PREVISTOS	6
PROCESOS SOPORTADOS	7
COMUNICACIONES: Intranet	7
DEF: Presupuestos –Caja/Gastos de viaje.....	9
SSGG: Reserva de Salas	11
REQUERIMIENTOS VINCULANTES	11
ALCANCE FUNCIONAL	13
Soporte a Usuarios	13
CAU de primer nivel.....	13
Help Desk de segundo nivel-acceso tercer nivel (fabricante).....	13
Soporte a la Operación & Explotación	14
Mantenimiento Correctivo	15
Mantenimiento Preventivo	16
Mantenimiento Evolutivo.....	17
Registro y Escalado	18
ALCANCE TECNOLÓGICO.....	19
COMUNICACIONES: Intranet	19
DEF: Presupuestos-Caja/Gastos de viaje	20
SSGG: Reserva de Salas	20
ENFOQUE METODOLÓGICO.....	20
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	21
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO	21
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	22
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	22
RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS	24
GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA	26
4. MEJORAS AL ALCANCE	26

5. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	29
SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	29
SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN & EXPLOTACIÓN	31
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	32
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	34
SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	35
GESTIÓN: SEGUIMIENTO & CONTROL	36
6. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA	40
7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	40

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego es regular las especificaciones técnicas para la contratación del servicio gestionado de mantenimiento experto y soporte centralizado de la plataforma que da soporte a los procesos asociados a la Intranet Corporativa de Radio Televisión Madrid S.A.U. - en adelante RTVM - y a las aplicaciones identificadas, accesibles desde la Intranet Corporativa.

2. CONTEXTO

SITUACIÓN ACTUAL

En Abril 2010, RTVM inició un proyecto de implantación que se ejecutó en aproximaciones sucesivas, de duración 15 meses, orientado a:

- **Revisar y mejorar** los procesos de producción y publicación de contenidos en Internet.
- **Modernizar** el site principal www.telemadrid.es desde el punto de vista de diseño y look & feel.
- **Ampliar** el alcance construyendo un portal para llegar a los principales dispositivos móviles (iphone, ipad, android).
- **Mejorar el posicionamiento** de www.telemadrid.es en Internet.
- **Adecuar** el site para poder emitir publicidad en sus diferentes formas.
- **Renovar** la plataforma que aloja todos los servicios WEB a nivel corporativo, implantando TMInteractiva 3.0, sobre la que se han montado las diferentes aplicaciones y se gestiona la información que se maneja.

TMInteractiva 3.0 es un sistema multimedia, multiportal y multiplataforma que soporta la gestión de procesos asociados a los diferentes portales (Drupal) que están bajo el ámbito de responsabilidad de Dirección de Servicios Multimedia y a aquellos portales intranet (Drupal) asociados a la responsabilidad de Dirección de Comunicación y prensa también gestionados desde TMInteractiva 3.0.

Dentro de la plataforma TMInteractiva 3.0, se incluye la herramienta de gestión y publicación de los contenidos multimedia, así como diferentes interfaces para la gestión de los contenidos:

- Publicación de videos en las plataformas CDN y OVP
- Publicación de audios en la CDN
- Gestión de módulos de composición html de los diferentes sites
- Gestión de categorías y etiquetas de los contenidos
- Selección de contenidos de las diferentes portadas de los sites
- Integración entre el diseño y los contenidos de los sites web gestionados con Drupal
-

Desde Noviembre 2011, en RTVM se cuenta con un servicio único, cuyo objetivo principal es gestionar y ejecutar los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de los siguientes procesos, sistemas y aplicaciones:

- Plataforma WEB Corporativa que da soporte a los procesos de producción contenidos y publicación tanto en **RTVM.es** como a las **aplicaciones nativas para móviles** (iPhone y android) en el ámbito de la Dirección de Multimedia.
- Plataforma WEB Corporativa que proveerá los RSS a la **Web App**, actualmente en pruebas, también en el ámbito de responsabilidad de la Dirección de Multimedia.
- Plataforma WEB Corporativa que da soporte a los procesos de producción contenidos y publicación en la **Intranet Corporativa** en el ámbito de responsabilidad de la Dirección de Comunicación y Prensa.
- Servicio que soporta los procesos de solicitud y aprobación de **Presupuestos** vinculados a la producción propia, accesible desde el portal de Intranet y manejado por productores de Informativos, Deportes y Programas y por la Dirección Económico Financiera.
- Servicio que soporta los procesos de solicitud y aprobación de **Caja/Gastos de Viaje**, accesible desde el portal de Intranet, manejado por todos los empleados, actualmente en pruebas por parte de la Dirección Económico Financiera propietaria del proceso extremo a extremo.
- Adicionalmente y con carácter eventual se incluyó en el alcance del servicio tareas de soporte a la migración de la infraestructura que soporta la plataforma **SIGMA** vinculada a **ciertos servicios con acceso WEB**. En particular aquellos servicios que soportan los flujos de entrada semiautomática de piezas para Informativos y Deportes procedentes de FORTA y los flujos de archivado de piezas catalogadas y enriquecidas a nivel de metadatos por Documentación. Actualmente SIGMA ya no forma parte del alcance y en su lugar se ha considerado como parte del alcance la aplicación de **Reserva de Salas**, una aplicación accesible desde la Intranet que permite reservar las salas de reuniones disponibles.

Los servicios considerados son, en términos generales:

- Soporte a usuarios y resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
- Soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
- Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.
- Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.

El servicio está sometido a unas métricas e indicadores de cumplimiento, que se han ido ajustando desde el comienzo, como parte de la dinámica de mejora continua establecida.

SITUACIÓN OBJETIVO

Globalmente, RTVM, se propone:

- Mantener el modelo de colaboración que hemos implantado en los tres últimos años, es decir un servicio global, único, que funcione bajo un esquema de gestión basado en Acuerdos de Nivel de Servicio sobre el que pivote el soporte y mantenimiento de aplicaciones y sistemas.
- Seguir, sobre la base de la mejora continua y no simplemente continuista, ganando en funcionalidad (más servicios), en calidad y hacerlos más eficientes y eficaces (mejor

nivel de servicio), favoreciendo la flexibilidad operativa y dotándolos de mecanismos optimizados de seguimiento y control.

- Ajustar, adicionalmente, el alcance del servicio, a la nueva realidad de RTVM. Los procesos de contribución y publicación de contenidos en canales digitales: apps nativas en dispositivos móviles, www.RTVM.es, Redes Sociales, etc. se soportan sobre otra plataforma desde Agosto 2018 con lo que quedan excluidos.
- Los servicios considerados, se mantienen:
 - El soporte a usuarios y la resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
 - El soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
 - El mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.
 - Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.

RTVM, gestionará el servicio bajo un esquema de indicadores, como hasta ahora, de diferente naturaleza, que básicamente ponen el foco en tres líneas que deben considerarse de mejora continua:

TIPO	GRUPO DE INDICADORES
I	Los niveles de servicio exigidos en términos de calidad y de disponibilidad.
II	La mejora en eficacia y eficiencia del servicio, especialmente en aquellas tareas que se deben realizar en régimen permanente (continuas).
III	La adaptación y el conocimiento del proveedor a la realidad de RTVM, en tanto en cuanto, cumple planificaciones e hitos y se reducen las acciones de escalado o el número de escalados erróneos.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

RTVM se propone mantener el modelo, es decir, contar con un servicio único, cuyo objetivo principal sea gestionar y ejecutar los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de los procesos, sistemas y aplicaciones considerados.

SERVICIOS PREVISTOS

Los servicios considerados son en términos generales:

- El soporte a usuarios y la resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
- El soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
- El mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.

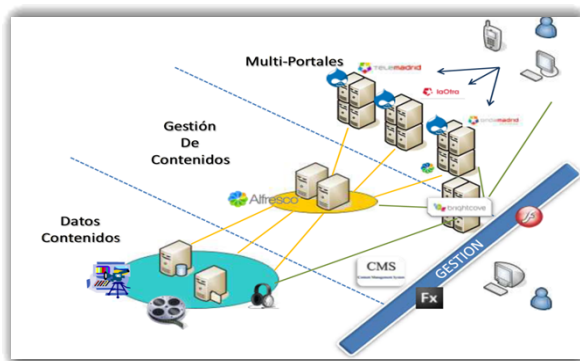
- Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.

PROCESOS SOPORTADOS

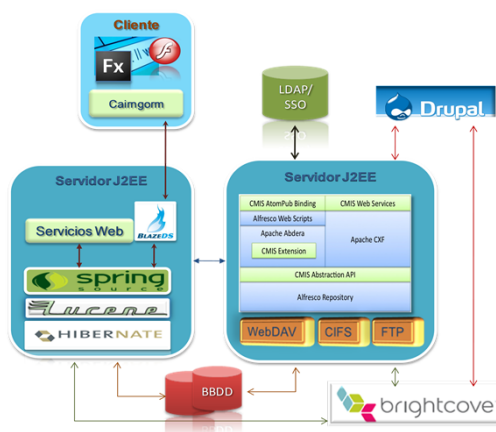
COMUNICACIONES: INTRANET

TMInteractiva 3.0

La plataforma TMInteractiva 3.0 está formada por un conjunto de sistemas Open Source que proporcionan las herramientas necesarias para agilizar los procesos de gestión y difusión de contenidos de RTVM en diferentes canales (internet, intranet, set top boxes, iPad, Android,...). En el ámbito del servicio objetivo sólo se gestionará la contribución y publicación de contenidos en la Intranet Corporativa.



La arquitectura técnica resumida de la solución existente es la indicada en el siguiente gráfico:



La base de la plataforma es el gestor de contenidos multicanal Alfresco, y Drupal como herramienta de difusión de los contenidos. Todo ello gestionado desde una aplicación que independiza al usuario de las herramientas de back-office, proporcionando un interfaz amigable para la publicación de contenidos.

Elementos de la plataforma

Procesos automáticos

Tanto la personalización del gestor de contenidos Alfresco como la herramienta de publicación se despliegan sobre JBoss. Los servicios que ofrece la plataforma, se implementan en Java.

Se identifican como procesos automáticos procesos de carga de información susceptible de ser publicada en la Intranet. Estos procesos se programan para que se ejecuten frente a ciertos eventos.

Dentro de estos procesos automáticos se contempla la subida de documentos enriquecidos con metadatos que permiten tipificar y categorizar los contenidos en Alfresco, para facilitar su utilización en la herramienta de edición.

La personalización de las tareas se realiza mediante ficheros de configuración xml basados en el Framework Spring.

Herramienta de edición y publicación

La herramienta de edición proporciona un interfaz de usuario sencillo y amigable, que permite crear contenido para su publicación en los diferentes sites. Está desarrollada en Flex, y se organiza en módulos agrupados en pestañas:

- Edición, para crear nuevos contenidos de los diferentes sites o para actualizar el contenido existente. Cada uno de los diferentes tipos de contenidos tiene sus propias opciones para añadir, modificar contenido, noticias, imágenes, videos, parrillas de programación, etc.
- Composición, gestiona las opciones de ordenación de las noticias en las home pages y permite la modificación de los módulos html con contenidos variables.
- Administración, contiene las opciones para mantener los permisos, gestionar etiquetas, categorías, etc.

Se realiza validación del usuario y sus roles contra las herramientas de autorización corporativas de RTVM (Active Directory).

Drupal (herramienta de difusión de contenidos)

Drupal es un producto flexible, adaptable y con infinidad de módulos adicionales (varios miles) que permiten realizar implementaciones rápidas de nuevos portales y sitios web.

Las modificaciones en Drupal se hacen en PHP, lo que permite un tiempo de desarrollo mucho menor, y la posibilidad de desplegar nuevas funcionalidades de una forma rápida.

La integración entre el back-office y Drupal se realiza mediante XML/RCP, disponiendo de un entorno de Prepublicación previo a la publicación para la revisión de cambios de impacto previos a su difusión en internet.

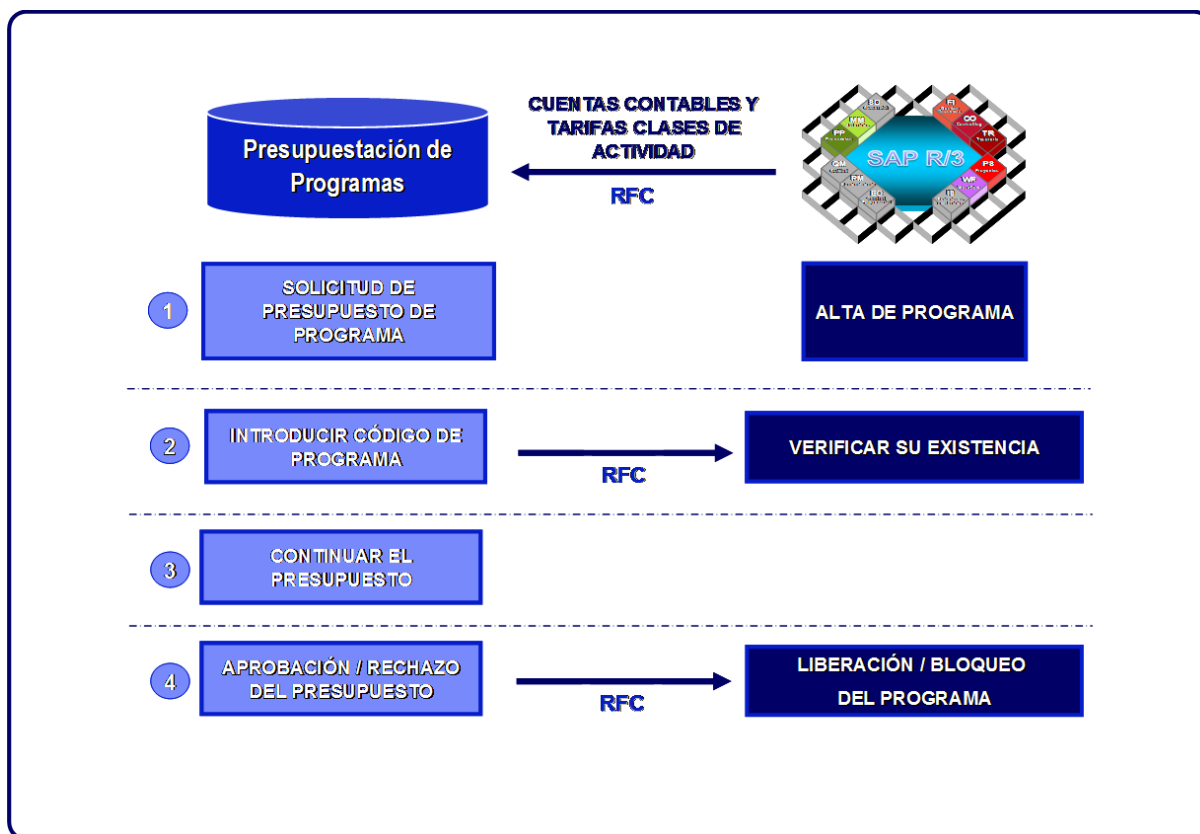
DEF: PRESUPUESTOS –CAJA/GASTOS DE VIAJE

Proceso de Presupuestación de Programas.-

Se engloba dentro de este proceso, todas las acciones necesarias para solicitar, aprobar y autorizar presupuestos asociados con la producción propia de programas.

En este proceso participan Producción (Informativos, Programas y Deportes) y la Dirección Económico Financiera.

Actualmente el proceso está soportado sobre una aplicación propietaria accesible desde la Intranet Corporativa que interactúa con SAP en las diferentes fases del proceso.



Se hizo necesario desde un punto de vista funcional:

- Dotar al proceso de nuevos servicios orientados a justificar las diferentes partidas que se solicitan para acometer la producción de un programa nuevo o la producción de nuevos capítulos de un programa ya existente.
- Mejorar el workflow de aprobación y la gestión de los diferentes roles que participan.
- Automatizar el proceso de autorización, incorporando la generación del identificador corporativo correspondiente.

- Desacoplar la gestión operativa de la gestión económico-financiera propiamente dicha.
- Publicar la información que se genera y que es necesaria para otros procesos.
- Contar con mecanismos para explotar la información que se maneja.

Desde el punto de vista de SSII, se necesitó:

- Alojarse la aplicación en la nueva plataforma, desvinculándola de tecnología que IBM: WAS y Lotus NOTES.
- Rediseñar la aplicación con el objetivo de albergar el FRONTEND en la Intranet corporativa y el BACKEND en SAP.
- Integrar la aplicación con otras (Catálogo LGCA, SIGMA, SPI...etc.) proporcionando una ventanilla única a Producción de Programas, Informativos y Deportes y facilitando y favoreciendo la operativa de este colectivo.

Proceso de Gestión de Gastos de Viaje- CAJA.-

RTVM dispone de una aplicación propietaria de Caja accesible desde la Intranet Corporativa. Se ha hecho necesario implementar una serie de cambios en la plataforma actual y construir una serie de servicios adicionales para dar cobertura a todos los procesos implicados, especialmente orientados a alcanzar siguientes objetivos principales:

- Flexibilizar los flujos de trabajo para que se puedan acomodar a las necesidades de los usuarios (DEF, PRODUCCIÓN, principalmente).
- Mejorar el aprovechamiento de los datos que gestiona ya la aplicación, para que puedan ser explotados por otros procesos.
- Añadir nuevas funcionalidades dirigidas al seguimiento y control del gasto.

Adicionalmente desde el punto de vista funcional:

Arqueo, Regularizaciones y Cierres

Actualmente no se cuenta con un arqueo implementado. Es necesario implementar este proceso. Tampoco se dispone de facilidades para acometer los diferentes tipos de Regularizaciones previstas en fase de liquidación y los cierres son estáticos, aquí se precisa incorporar en el proceso actual e implementar en la aplicación de CAJA opciones de cierres parciales (diario, mensual, trimestral, semestral, anual).

Gestión de Roles -- WorkFlows

La aplicación de caja dispone actualmente de un workflow basado en los diferentes roles y responsabilidades identificados en el proceso que pivota en el directorio corporativo de usuarios vinculado a la plataforma de RRHH.

Se ha necesitado:

- ➔ Dotar a la plataforma actual de facilidades para gestionar, de forma independiente al modelo organizativo de RTVM, los roles de los usuarios que podrán acceder a la aplicación.
- ➔ Para cada rol se ha asignado el conjunto de permisos/privilegios o acciones que tiene asociado, y que grupo o grupos del directorio activo lo componen.
- ➔ Se ha implementado un nuevo motor de workflow para dar mayor flexibilidad e independencia a RTVM en la gestión de CAJA: contemplar la posibilidad de delegar una acción determinada, definir quién y qué acciones se pueden delegar y a quién etc.

Informes

La plataforma actual no permite a los usuarios, independientemente del rol que representan en el proceso, explotar la información que se maneja ni que se genera.

Se ha construido facilidades para:

Realizar de una serie de informes predefinidos y/o pantallas de consulta, asociados a los diferentes roles de aplicación.

- ➔ generar informes, bajo demanda, en un rango de fechas establecida y con una periodicidad determinada.
- ➔ exportar a formatos Excel y pdf los informes soportados.

Desde el punto de vista de SSII:

- Se alojó la aplicación en la nueva plataforma, desvinculándola de la tecnología IBM: WAS.

SSGG: RESERVA DE SALAS

Proceso de Gestión de Solicitudes de Reserva de Salas.-

RTVM dispone de una aplicación propietaria que permite gestionar la disponibilidad de las salas de reuniones y gestionar las solicitudes de reserva de las mismas.

Actualmente el proceso está soportado sobre una aplicación propietaria accesible desde la Intranet Corporativa.

REQUERIMIENTOS VINCULANTES

RTVM plantea a continuación una serie de requerimientos globales al servicio y vinculantes para la buena marcha del mismo, con la vocación de fijar las bases sobre las que se soportan sus propias expectativas.

Se han identificado los siguientes requisitos que aplican con carácter general y deben ser contemplados en el marco del servicio frente a cualquier actuación:

Integración de sistemas

Las soluciones que se entreguen como producto del servicio aquí licitado deben integrarse con la plataforma de sistemas de RTVM que aplique en cada caso.

Escalabilidad del sistema

La solución (entregables) que resulte de este acuerdo de mantenimiento, deberá facilitar la cobertura de las necesidades futuras de RTVM, respecto tanto a la incorporación de nuevos usuarios como a su evolución conforme a los cambios que se produzcan en las áreas de RTVM a las que dará soporte.

Desacoplamiento entre capas

Cualquier solución propuesta debe presentar una clara separación entre los diferentes dominios o capas en que se estructura. La existencia de acoplamiento entre capas dificulta la evolución del sistema, así como la reutilización de componentes.

Monitorización

El sistema propuesto debe permitir su monitorización tanto a nivel de los servicios técnicos (arquitectura, infraestructura), como a nivel de aplicación y procesos que se soportan.

Modularización

La lógica de aplicaciones se desarrollará aplicando criterios de modularidad, a fin de favorecer la reutilización de código y el mantenimiento del mismo.

Rendimiento

El diseño de la solución propuesta debe acometerse valorando la optimización del rendimiento como un factor clave.

Auditabilidad y trazabilidad lógica

La operativa realizada sobre la solución propuesta debe:

- Permitir generar una traza auditable en soporte persistente.
- Establecer los niveles de los registros de seguridad y acceso de los sistemas que permitan la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios y administradores de los mismos: inicios de sesión, acceso a objetos, etc.
- Presentar un plan específico para recoger las evidencias de los registros de auditoría de todos los sistemas afectados por este AMS, así como establecer un protocolo de revisión periódica de los mismos.
- Presentar un plan de consolidación de las evidencias de logs para su conservación y explotación si se requiere.
- Colaborar en los procesos de auditoría anuales aportando la documentación y/o evidencias que se solicite.

Idioma

Por norma general, se deberá proporcionar soporte en castellano.

Multientidad

Por norma general, las soluciones deberán diseñarse para soportar el concepto multientidad, entendido bien como la existencia de instancias diferentes que reutilizan el mismo código, o bien como una única instancia de la aplicación con capacidad de gestionar entidades diferentes.

Disponibilidad 24x365

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, cualquier propuesta del servicio deberá permitir la operativa de negocio en condiciones de 24x365 y de no ser así debe explicitarse de manera concreta y detallada.

Seguridad

El diseño de cualquier solución que se proponga, debe garantizar la seguridad de la información almacenada en los sistemas de RTVM, de acuerdo al marco regulatorio vigente y normativa interna existente aplicable.

En general, las diferentes arquitecturas que utiliza RTVM proporciona la capa de seguridad de la aplicación. Este servicio debe asegurar los sistemas, impidiendo ejecuciones y accesos no permitidos.

La arquitectura proporciona servicio de seguridad en todos los ámbitos desde la capa de presentación hasta el acceso a los sistemas externos (operacionales, transaccionales, etc.).

RTVM dispone de un directorio corporativo basado en Active Directory sobre Windows 2012, el cual soporta los procesos de autenticación y autorización de los servicios corporativos de la organización.

Se requiere:

- Integración de todos los entornos con la política de seguridad corporativa en cuanto al cambio de contraseñas, expiración, intentos fallidos de acceso, etc.
- Revisión de los objetos de base de datos, así como de los objetos de sistemas de ficheros de todas las plataformas afectadas con el objeto de garantizar la autorización de los usuarios con derechos a los mismos y evitar accesos indebidos.
- Limitar y sanear los usuarios genéricos que deben ceñirse única y exclusivamente a los usuarios de proceso concretos siguiendo la política de RTVM.
- Establecer los criterios de revisión, activación y desactivación de los perfiles de usuarios con el objeto de matchearlo con el rol efectivo en cada momento.

Encapsulamiento de datos

Los datos de carácter personal o aquellos que se consideren críticos, deben a priori ser encapsulados por las aplicaciones responsables de manejar la integridad de dichos datos.

Cualquier modificación o acceso a esos datos debe ser realizado a través de las aplicaciones que los encapsulan o como alternativa, con las medidas técnicas y organizativas que se planteen, asegurando el cumplimiento de los controles.

ALCANCE FUNCIONAL

SOPORTE A USUARIOS

Las aplicaciones que se soportarán en el ámbito del servicio son de uso restringido.

Se debe considerar el siguiente orden de magnitud:

- 2 usuarios de la Dirección Económica Financiera
- 6 usuarios de SSII

RTVM plantea trabajar de acuerdo al siguiente esquema:

CAU DE PRIMER NIVEL

RTVM aportará el CAU (Centro de Atención a Usuarios) de primer nivel como centro de recepción de las llamadas y mensajes de todos los usuarios. El CAU de primer nivel de RTVM llevará a cabo las siguientes tareas:

- Activación de soluciones, vigilancia y cierre de la incidencia / petición, para los casos en que la incidencia pueda ser resuelta con medios propios de RTVM.
- Remisión de la incidencia / petición al Help Desk de segundo nivel, según protocolo que se establezca de común acuerdo.
- Recepción de la información básica sobre el cierre de la incidencia / petición, remitida por el Help Desk de segundo nivel, y cierre de la misma de cara al usuario final.

HELP DESK DE SEGUNDO NIVEL-ACCESO TERCER NIVEL (FABRICANTE)

El Help Desk de segundo nivel será cubierto íntegramente por el servicio, y:

- Recibirá las incidencias y peticiones desde el CAU de primer nivel de RTVM o de quién RTVM designe (USUARIOS CLAVE).

- A partir de ello, desarrollará cuantas acciones de tipificación, registro, solución o paliación, etc., resulten necesarias.
- Mantendrá disponible la información general sobre la incidencia o petición, para su consulta por RTVM.
- Una vez resuelta la incidencia o petición, informará al CAU de primer nivel con un extracto de la solución.

El Help Desk de segundo nivel se ocupará típicamente de las incidencias y peticiones de tipo técnico, en cuanto superen el nivel de puesto de trabajo o aun cuando no superándolo, requieran coordinación técnica de grado superior; y de todas las incidencias, consultas y peticiones de tipo funcional que el CAU de primer nivel remita.

Si fuera necesario acceder al soporte del fabricante (tercer nivel), será también responsabilidad de éste equipo gestionar la correspondiente solicitud y realizar las gestiones oportunas.

El Help Desk de segundo nivel estará disponible:

- En régimen remoto (sólo presencial en escenarios especiales).
- En régimen de guardia localizada, tal cual se consensue.

Deberá existir un tiempo acordado de respuesta, y otro de solución, para cada tipo concreto de incidencia y un mecanismo que permita asegurar la trazabilidad permanente.

Consideración.-

RTVM quiere hacer notar en este punto que, en su operativa interna, ya se han establecido circuitos operativos para cursar, si así se precisa, incidencias de un determinado índole o naturaleza, tal que, no todas las peticiones que llegan por el CAU derivarán en entradas al Help Desk de segundo nivel.

Hay otras áreas dentro de la Organización por las que pasan ciertas solicitudes o notificaciones: Explotación, Infraestructura, Operaciones, Arquitectura y Desarrollo, en el marco de SSII y de otras, como la Dirección Económico Financiera o RRHH.

Adicionalmente señalar que ya están implementados procedimientos de comunicación y escalado.

Con todo esto, conviene apuntar que el Help Desk de segundo nivel, podrá recibir peticiones provenientes no sólo del CAU sino también de USUARIOS CLAVE que participan en la operativa establecida y que por tanto están identificados a priori.

SOPORTE A LA OPERACIÓN & EXPLOTACIÓN

Se considerará en el ámbito del servicio las demandas procedentes del Grupo de Operaciones y Explotación. Son solicitudes que realizarán usuarios de Sistemas de Información de acuerdo al protocolo que se establezca.

Las acciones asociadas son:

- Soporte y apoyo a la explotación y administración de los diferentes entornos.
- Resolución de consultas técnicas.
- Soporte a incidencias.

Principales Actividades:

- Soporte al equipo funcional de RTVM:
 - Copia homogénea entre sistemas.
 - Incidencias hardware.
 - Recuperación datos.
 - Cambios en las planificaciones de Jobs.
 - Soporte a procesos de puesta en producción que pudieran verse afectados.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se cubrirá en el ámbito del servicio el mantenimiento en operatividad de los sistemas en cuanto a su parametrización y desarrollos realizados a su alrededor, solucionándose cualquier mal funcionamiento existente debido a errores en la parametrización, desarrollo o ejecución; contribuyendo al análisis y solución de problemas de acceso o rendimiento; y ejecutando maniobras sobre la información cuando ello sea necesario y esté autorizado por RTVM.

Estarán incluidas las actuaciones necesarias para resolver problemas incluso si fueron causados por malas operativas de los usuarios de RTVM, si bien, en este caso, se podrán proponer acciones de formación que contribuyan a elevar el grado de conocimiento de los usuarios y/o la implantación de medidas técnicas u organizativas para minimizar este tipo de escenarios.

En general el funcionamiento incorrecto del sistema podrá deberse a distintas causas:

- Problemas del software.
- Problemas causados por una operación errónea de los usuarios.
- Problemas causados por una intervención externa errónea, por ejemplo desde otras aplicaciones.

Se considerará también incluida la revisión de parches de cualquier tipo, tanto de sistema base, como específicos, incluyéndose parches derivados de requerimientos legales. La instalación de los mismos está incluida en el alcance del servicio así como la correspondiente revisión, sobre los distintos entornos de cada sistema (desarrollo, certificación/preproducción, producción), que certifique si la aplicación del parche ha sido correcta, para evitar que se produzcan errores fortuitos y se asegure que están adecuadamente probados en los entornos previos.

Consideración.-

De manera consensuada y en tanto en cuanto los parches que se identifiquen no vengán a corregir incidencias de alto impacto, la implantación de los mismos, se planificará tal que se puedan acometer estas acciones por fases o por lotes de actualización, garantizando tanto las capacidades de los diferentes equipos que intervienen como las disponibilidades.

Las acciones asociadas son:

- Análisis y resolución de las consultas e incidencias.

- Realización de los cambios oportunos para corregir el funcionamiento incorrecto del sistema sin alterar las especificaciones funcionales/técnicas de la plataforma actual de RTVM.
- Gestión del proceso de mejora continua que permita la mejora de las aplicaciones actuales y la reducción progresiva de incidencias. (Mantenimiento Perfectivo)
- Gestión de la política de autorizaciones y actualización de parches de forma coordinada con el servicio de explotación de RTVM.

Principales Actividades:

- Soporte al responsable asignado por RTVM y a los usuarios claves.
- Análisis-diagnóstico de errores y sus causas.
- Instalación de soluciones eventuales.
- Realización de correcciones.
- Revisión del estado de los datos.
- Pruebas de las modificaciones.
- Implantación de los módulos corregidos.
- Análisis de incidencias recurrentes, propuesta de soluciones e implantación de las mismas.
- Seguimiento e información del avance de las alertas y/o incidentes.
- Actualización de la documentación.

Estas actividades tendrán asociado un periodo de garantía que como mínimo debe asociarse con la duración del contrato.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

RTVM plantea mantener y mejorar (en calidad, alcance y profundidad/granularidad) una serie de procesos de carácter preventivo de los que ya dispone en la actualidad, basados en la monitorización continua, con objeto de garantizar el estado operativo de la plataforma y la disponibilidad de los servicios que proveen.

Las acciones asociadas son:

- Chequeo y seguimiento de la infraestructura.
- Chequeo y seguimiento de los procesos, servicios, aplicaciones, tareas, Jobs, etc. que se soportan en cada momento.

Principales Actividades:

- Revisión periódica, diaria y/o semanal, según se consensue por sistema/entorno:
 - Revisión del estado del sistema.
 - Monitorización de Log.
 - Revisión dumps y errores.
 - Monitorización usuarios conectados.
 - Revisión sistema de bloqueos.
 - Monitorización de tiempos de respuesta.
 - Revisión de las copias de seguridad.
 - Revisión de Jobs en background.
 - Plan de recuperación de entornos

Consideración.-

RTVM, cuenta con una plataforma de monitorización, basada en Zabbix, que debe considerarse como plataforma de soporte a este proceso. Actualmente ya soporta parte de los procesos de chequeo que se solicitan y que forman parte del ámbito servicio. El proveedor ha de facilitar los controles necesarios sobre los procesos tecnológicos de cara a implementarlos en la herramienta de monitorización.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

A diferencia del mantenimiento correctivo y preventivo, que se focaliza sobre problemas y necesidades de ajuste que en mayor o menor grado disminuyen la operatividad de los sistemas en cada momento, el mantenimiento evolutivo se orienta a mejorar la operatividad existente, desarrollando nuevas funcionalidades, evolucionando utilidades, ampliando ergonomía o posibilidades, desarrollando proyectos, etc.

Las acciones asociadas son:

- Realización del análisis para el desarrollo de mejoras.
- Construcción de mejoras en los entornos actuales identificadas por RTVM o propuestas por la empresa adjudicataria del servicio.
- Gestión de la evolución de las aplicaciones.
- Apoyo para localizar impactos derivados de planes estratégicos.
- Comunicación de cambios legales que afecten a la aplicación (mantenimiento Normativo).

Principales Actividades:

- Evaluación y estudio de viabilidad e impacto de las mejoras solicitadas. Estimación de carga de trabajo y tiempo. Los estudios de viabilidad deben contemplar siempre todos los requerimientos incluidos en el apartado *-Requerimientos Vinculantes-*.
- Consultorías para aquellas solicitudes que se consideren de manera conjunta.
- Realización de especificaciones funcionales y técnicas.
- Envío al responsable asignado por RTVM para su aprobación.
- Desarrollo de las mejoras aprobadas.
- Pruebas en el entorno acordado.
- Realización y/o actualización de la documentación.
- Registro y seguimiento de las peticiones de mejora.
- Identificación proactiva de cambios en la legislación aplicable vigente.

Estas actividades tendrán asociado un periodo de garantía que como mínimo debe asociarse con la duración del contrato más seis meses adicionales.

RTVM, para el caso particular de este servicio asociado con la implementación de mejoras funcionales o de otra índole que se soliciten, espera que, independientemente del planteamiento que se haga, el modelo propuesto permita gestionar cualquier número de demandas y de igual modo, demandas de diferentes niveles de complejidad.

Para gestionar la demanda actual y cumplir expectativas, se requiere contar con dos recursos fijos, presenciales, en las instalaciones de RTVM con dedicación exclusiva, además de disponer de un servicio integral y dinámico para el desarrollo y evolución de los servicios de RTVM. Esto permitirá que el volumen de trabajos solicitados sea dinámico y por tanto el licitador tiene que tener capacidad de reacción ante incrementos en la demanda de proyectos.

Los perfiles solicitados son:

PROGRAMADOR	TÉCNICO DE SISTEMAS
REQUISITOS IMPRESCINDIBLES:	REQUISITOS IMPRESCINDIBLES:
<p>Experiencia desarrollando</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visual Studio 2010 <ul style="list-style-type: none"> - .NET Framework 4.0 • Páginas ASPX, aplicaciones de consola y cliente/servidor. • SQL Server 2008 • Microsoft SQL Server Management Studio 10.0. • Trabajo en grupo y control de versiones Subversion (TortoiseSVN 1.6.15). 	<p>Experiencia en Administración de Entornos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vmware: <ul style="list-style-type: none"> - VSphere 6.x • Bases de Datos: <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Sql Server 2008, 2012, 2017. - MySQL 5 / MySQL8. - Oracle 9, 10, 11, 12. • Servidores de Aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Apache Web y Apache Zend. - Jboss v6. - Tomcat v6, v7. • Software Base: <ul style="list-style-type: none"> - Linux. - Sistemas Operativos Microsoft Servers. - Clustering. - NLB.

El alcance de este servicio incluye el mantenimiento de la plataforma actual, los nuevos desarrollos que RTVM demande, así como evolutivos de aplicaciones que RTVM tiene en la actualidad o pueda tener.

REGISTRO Y ESCALADO

La empresa adjudicataria deberá ofrecer a RTVM el servicio necesario con un único punto de entrada para registrar las diferentes peticiones de los usuarios.

- Tecnología de Virtualización ESX Server 5.0 de Vmware
- Software: Mysql, Apache, Alfresco, Drupal y SQLServer.

DEF: PRESUPUESTOS-CAJA/GASTOS DE VIAJE

La infraestructura tecnológica se basa en servidores BladeCenter de IBM HS22, con tecnología de virtualización ESX Server 5.0 de Vmware y clúster SQL 2008 R2. Como servidor de Aplicaciones JBoss 5.1.

SSE: RESERVA DE SALAS

Esta aplicación está soportada sobre un servidor Windows 2003, con tecnología de virtualización ESX Server 5.0 de Vmware.

Como servidor de Aplicaciones WAS 6.

ENFOQUE METODOLÓGICO

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

- Aplicar una metodología basada en estándares de referencia, ITIL por ejemplo, y debe referenciarse.
- Basar la propuesta de servicio en CMMI, como modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.
- 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 las aplicaciones y sistemas objeto del servicio - tecnologías implicadas-
- Presentar un modelo orientado hacia la gestión de servicios mediante ANS/SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) y OLA (Niveles de Servicio Objetivo)
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos de gestión.
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos operativos.

Consideración.-

RTVM a lo largo del servicio podrá solicitar al proveedor información relativa a las técnicas y métodos que presentó como enfoque metodológico. A modo de ejemplo:

Algunos servicios objeto del alcance funcional, se conciben como auténticos procesos continuos y periódicos. El mantenimiento preventivo necesariamente exige un inventario de activos físicos y lógicos que debe estar permanentemente actualizado. En la fase de asimilación del servicio ya se entrega y/o se genera esta información y se espera que sea debidamente -en tiempo y forma- mantenida, sin que implique coste para RTVM.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio requerido por RTVM deberá estructurarse sobre las siguientes hipótesis de partida:

- Servicio remoto con posibilidad de presencia local.
- Servicio técnico, funcional y de desarrollo de segundo y tercer nivel en español.
- Horarios de servicio: de 09:00h a 19:00h de lunes a viernes.

Consideración.-

RTVM considerará falta grave la no disponibilidad del servicio eventualmente en las franjas horarias previstas si previamente no se le ha notificado y se han presentado alternativas, siendo esto causa suficiente para proceder a la rescisión del contrato.

PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

Los ofertantes deberán presentar un plan de transferencia y transformación del servicio requerido, conteniendo al menos:

- Propuesta de **Plan de Asimilación** del servicio incluyendo (al menos):
 - Alcance y objetivos de la fase.
 - Cronograma detallado de la fase.
 - Hitos responsabilidad del ofertante.
 - Hitos responsabilidad de RTVM.
 - Niveles de servicio objetivo de esa fase y penalizaciones asumibles.
 - Documentación generada.
- Propuesta de **Plan para el Servicio Pleno** incluyendo (al menos):
 - Alcance y objetivos de la fase.
 - Cronograma detallado de la fase.
 - Hitos responsabilidad del ofertante.
 - Hitos responsabilidad de RTVM.
 - Niveles de servicio objetivo de esa fase y penalizaciones asumibles
 - Documentación generada.

Consideración.-

El plan de implantación del servicio debe contemplar, finalizada la fase de asimilación, un HITO específico: Diagnóstico de la plataforma actual que soporta los procesos de producción y publicación de contenidos y propuestas de mejora. Se espera que el adjudicatario realice un levantamiento de la situación actual y se presente un modelo de situación objetivo de acuerdo a su enfoque metodológico.

RTVM garantiza una semana de asimilación del servicio desde la adjudicación con disponibilidad y presencia de personal de Sistemas de Información de RTVM. Si el adjudicatario, considera oportuno un periodo de asimilación más largo, será responsabilidad de éste, realizar las gestiones oportunas sin generar ningún impacto en el servicio.

PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

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

- Inventario.
- Base de datos de conocimiento.
- Incidencias generadas y análisis de tendencias.
- Planes para el cierre de acciones en curso (considerando garantías).
- Formación al nuevo equipo responsable de la prestación.
- Cronograma detallado de la fase.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Documentación generada.
- Otros aspectos considerados por el ofertante.

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.

De la misma forma, 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 la actividad 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, 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.

- 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.
- Existirá un grupo de gobierno del contrato formado por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - 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.

RTVM requiere 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.

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

- **Informe operativo:** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de Solicitudes e Incidencias, e incluirá al menos:
 - Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración.
 - Distribución de peticiones e incidencias por servicio (causa raíz).
 - Estudio de SLA incumplidos si fuera el caso.
 - Resumen de Cambios, Problemas y las Incidencias asociadas a los mismos.
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe ejecutivo (mensual):** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio y contendrá al menos:
 - Indicadores claves del servicio (SLA y OLA): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos y representación gráfica en términos de cumplimiento actual y tendencia.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - Gráficos y resumen del estado general.

- 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).
- Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
- 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.
- Mejora Continua (periodicidad al menos trimestral): plan con iniciativas realistas, estrategia de implantación.
- Gestión de peticiones e incidencias.
- Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
- Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
- Información y gráficos de los diferentes servicios.

Consideración.-

El informe ejecutivo –mensual- debe contar con un apartado específico donde se señalice las penalizaciones, si procede, y se valore económicamente las mismas.

RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS

La infraestructura mínima requerida para la prestación del servicio debe contemplar:

- El Centro de Soporte al Usuario se encontrará en las instalaciones del proveedor del servicio.
- El proveedor de servicio dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM que garantice la seguridad, la capacidad y la disponibilidad. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio:
 - una herramienta propia que soporte los procesos de gestión (ticketing).
 - al menos un número de teléfono para las llamadas que realicen los usuarios del servicio al centro de soporte y una dirección de correo.

Para garantizar la calidad del servicio, el adjudicatario debe proponer un equipo de trabajo en el que al menos dos personas cuenten con la titulación Service Manager en ITIL o equivalente, que además deben pertenecer a la empresa. La empresa incluirá el curriculum y formación en ITIL de dichas personas así como las correspondientes certificaciones.

Además del personal necesario para la prestación del servicio, la empresa dispondrá la infraestructura organizativa, tanto material como personal, necesaria para la realización de las siguientes tareas:

- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio de RTVM.
- Elaboración de los grupos de trabajo y control de ausencias. Coordinación de sus

técnicos.

- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Supervisión y control de las tareas de los técnicos y de los documentos e informes que presentan a usuarios claves.

Consideración.-

No se justificará en ningún caso que la documentación entregada no responda a versiones aceptables en forma y fondo. Los usuarios claves son además usuarios funcionales y la calidad de los contenidos debe ser la adecuada.

La empresa licitadora propondrá y especificará a RTVM el número y distribución horaria de los recursos destinados a la prestación del servicio del presente contrato, así como la estrategia propuesta para cubrir bajas eventuales en el personal del centro de soporte local.

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio un número de personas suficiente para garantizar los SLAs exigidos, debiendo realizar la correspondiente sustitución del personal de baja o permiso por personal técnico de una titulación y experiencia similar a los técnicos titulares propuestos.

Cada ofertante deberá presentar una propuesta de perfiles para los técnicos y responsables de la prestación del servicio. RTVM requiere para cada uno de ellos la siguiente información:

- Gestor del Contrato (tiempo parcial):
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido. (RTVM requiere un ingeniero Técnico o Superior para la prestación de éste servicio o equivalente)
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia demostrada de más 10 años.
- Responsable del Servicio (tiempo parcial):
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido. (RTVM requiere un ingeniero Técnico o Superior para la prestación de éste servicio o equivalente)
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia demostrada de más 8 años.
- Técnico de Soporte:
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia mínima demostrable por tecnologías:

Tecnología	Experiencia mínima (años)
Drupal (versiones 7 o anteriores)	4
Drupal 8	1
Alfresco 3.2	3
Java EE (Struts, Hibernate, Spring)	3
Interfaces con SAP	3
Flex	3

Cualquier cambio en el equipo propuesto deberá ser validado previamente por RTVM y la empresa deberá justificar el porqué de dicho cambio. Sin detrimento de lo anteriormente expuesto, en caso de producirse algún cambio en el equipo titular propuesto, dicho cambio se podrá realizar únicamente por perfiles iguales o superiores a los ofertados.

GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA

RTVM requiere un periodo de garantía de 6 meses desde la finalización del contrato.

A continuación se describen, todos los requisitos técnicos aplicables en esta fase que serán de **obligado cumplimiento**.

El adjudicatario del servicio durante la fase de garantía proporcionará, bajo demanda de RTVM:

- La información necesaria relativa a la gestión de la configuración de todas las integraciones realizadas durante el contrato.
- Si RTVM sufre algún incidente de seguridad, participará en la gestión del mismo.

4. MEJORAS AL ALCANCE

Con el objetivo de que los ofertantes que así lo contemplen puedan incluir mejoras al alcance solicitado, sin coste adicional, que realmente puedan ser consideradas por RTVM como tal, se listan, a continuación, una serie de iniciativas que se entenderían como propuestas de valor.

▪ **Revisión del proceso de login en la intranet y las aplicaciones de la intranet para facilitar el login único**

Con esta iniciativa se pretende que el acceso a la Intranet y las aplicaciones de la Intranet se realice desde un único punto de entrada, la propia intranet. El propósito de esta iniciativa es que una vez que el usuario haya realizado el acceso a la intranet de forma válida, el usuario pueda acceder al resto de aplicaciones que forman parte de la intranet y sobre las que tenga permiso de forma directa, utilizando para ello los datos de acceso ya introducidos.

La tecnología empleada en la intranet es Drupal y en las aplicaciones hay diversas tecnologías utilizadas, principalmente realizadas en .Net, java y Flex.

Las aplicaciones están desplegadas en diferentes servidores:

- Apache 2.2
- JBoss 5.1
- Internet Information Server 7
- Tomcat 7
- WebSphere Application Server

Dentro de esta iniciativa se incluirá también la realización de una propuesta detallada de los cambios a realizar en las aplicaciones desplegadas en WebSphere Application Server para su despliegue en JBoss. Las aplicaciones actualmente existentes en WebSphere son:

- Mantenimiento de partes
- Almacén
- Invitados a programas
- Registro de marcas
- Proyectos de programas
- Vehículos

▪ **Mejora de la Intranet corporativa**

Propuesta de subida de versión y migración de contenidos de la intranet actual basada en Drupal 6 a la versión más reciente de Drupal.

La Intranet actual dispone de 15 tipos de contenido, 4 taxonomías y más de 50.000 contenidos. Para la estrategia de mejora de la intranet corporativa será preciso tener también en cuenta que actualmente se dispone de un editor basado en Flex y Java e integrado con un gestor de contenidos Alfresco que facilita el tratamiento de los contenidos. La integración entre el back-office y Drupal se realiza mediante XML/RCP. Asimismo, el sistema también dispone de procesos de carga de información automatizada de notas de prensa proporcionada por terceros.

El mapa actual de la intranet es el siguiente:

- Inicio - Portada
- Quiénes somos
 - RTVM
 - Identidad Corporativa
- Noticias
 - Noticias RTVM
 - Resúmenes de Prensa
 - Noticias CCOO

- Noticias CGT
 - Noticias UGT
- Información útil
 - Jurídico
 - Recursos Humanos
 - Financiero
 - Servicios Generales
 - Sistemas Información
 - Prevención
 - Puestos de Trabajo
 - Tablón de anuncios
- Beneficios del usuario
- Mis aplicaciones
 - Recursos Humanos
 - Programas
 - Servicios Generales
 - Web
 - Consultas
 - Jurídico
 - Gastos
 - Especiales
- Directorio de empleados

La Intranet dispone asimismo de diferentes módulos de contenidos destacados:

- Noticias de Portada
- Destacados de Portada (utilidades)
- Aplicaciones destacadas
- Webs RTVM
- Directores RTVM
- Beneficios del usuario
- Etc.

Tras la mejora, deberá ser posible añadir nuevas páginas y contenidos de forma lo más sencilla posible. Se valorará en la propuesta la optimización en el uso de la infraestructura utilizada actualmente.

- **Propuesta de mejora de la Aplicación de Caja y Viajes**, para facilitar su uso tanto por los empleados como por el equipo de gestión de la misma.
- **Robustecimiento de la aplicación de Presupuestación de Programas**

La herramienta que soporta los procesos de presupuestación de programas está realizada en Flex con un back office realizado en java. Dispone de conectividad a una Base de Datos SQL Server y también interfaces con SAP.

A lo largo del tiempo se han acometido diferentes tareas de mejora de rendimiento de la aplicación. Como la aplicación debe mantener el registro histórico tanto de Programas como de Presupuestos, como una nueva medida de mejora se añadirá un nuevo dato a los programas que permita distinguir los programas activos del resto de programas. Mediante una gestión basada en roles y mediante filtros, por defecto no se mostrarán los programas no activos ni los presupuestos de programas no activos.

Esta nueva información indicando el estado del programa/presupuesto se indicará también en los informes PDF/Excel que se generan desde la propia aplicación.

5. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Estos acuerdos se establecen sobre dos actividades esenciales:

- La gestión y resolución de las posibles incidencias que surgen en la explotación habitual de las aplicaciones, se trata de “apoyar los procesos usando los sistemas de información”. Esto implica mantener las aplicaciones activas asegurando que soportan las funciones cotidianas de la organización y dando el soporte necesario a los usuarios de las mismas.
- La gestión y desarrollo de las solicitudes de evolutivos asociados al “ciclo de vida de los procesos”. Las organizaciones evolucionan con nuevas necesidades, iniciativas de mejora, cambios legales o tecnológicos y con los cambios en las tendencias del mercado y, para seguir funcionando óptimamente, los sistemas de información deben evolucionar con la organización.

Consideración.-

RTVM está en disposición de valorar cualquier planteamiento alternativo respecto a la categorización de las peticiones de servicio (evolutivos, consultas, incidencias, etc.), que el ofertante proponga con el objetivo de garantizar los niveles de servicio y facilitar y simplificar la gestión y comprensión de las prioridades por todas las partes, al tiempo que permite una mayor granularidad a la hora de establecer prioridades.

RTVM es consciente que:

- no todos los procesos que se soportan son críticos todo el tiempo
- hay soluciones alternativas para asumir puntualmente contingencias

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS

Este equipo realizará las tareas de recibir, registrar y solucionar cualquier petición que se establezca desde los canales establecidos por RTVM.

Este servicio atenderá peticiones de dos tipos:

- **Demanda de Información.**
- **Incidencias “tipificadas”.**

A su vez, cada una de las peticiones puede estar considerada como: Crítica o NO Crítica. RTVM establecerá la criticidad correspondiente.

Consulta	Definición
1 – Crítica	Operaciones Básicas sobre la administración o la utilización de los Sistemas de Información. Impide al usuario seguir. Usuario no operativo al 100%.
2 – No Crítica	No impide que el usuario siga utilizando el sistema. Usuario operativo al 100%

El soporte a los usuarios de las aplicaciones incluye la realización de estas tareas:

- Recepción de notificaciones desde la aplicación de gestión de incidencias.
- Contacto con el usuario promotor de la notificación.
- Acceso remoto a los ordenadores de usuarios donde se ha producido la incidencia.
- Recopilar, organizar y elaborar información sobre incidencias.
- Resolver las incidencias identificadas.
- Asignar y escalar las incidencias que deban resolver otras áreas.
- Actualizar la documentación de atención a usuarios.
- Intercambiar tareas y conocimientos con el CAU, o el interfaz designado por RTVM, que mejoren la calidad del servicio.

Los indicadores contemplados para este tipo de consultas son las siguientes:

- **Tiempo de resolución:** "Plazo máximo de solución" a la consulta realizada. El indicador se desglosará en: consultas críticas y consultas no críticas. Este tiempo no incluye el posible plazo empleado desde que se deriva la consulta a otro equipo diferente, y que esta vuelve. informada.

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
IND_AU_TR_1	Plazo máximo de solución de una consulta crítica	<= 2 horas	90 %
IND_AU_TR_2	Plazo máximo de solución de una consulta no crítica	<= 3 días	90 %

*IND_AU_TR: son las siglas de Indicadores de Atención a Usuarios y Tiempo de Resolución.

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de las consultas críticas, en las que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento RTVM, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor, de 5 días naturales.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la consulta al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma.

- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de consultas realmente resueltas dentro del valor objetivo, sobre el total de las resueltas en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará de forma separada, sobre el total de consultas solucionadas críticas, y por otro lado, sobre el total de las no críticas, de la siguiente forma:

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (**PC**) > ó = Porcentaje mínimo (**PCm**)

GC = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

Para valores intermedios de GC: **GC** = 100 x PC / PCm

SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN & EXPLOTACIÓN

Los niveles de servicio en este caso se tratarán como **Petición** dentro de las Actividades del Servicio de ANS, y se dividirán en uno de los tres tipos siguientes, dependiendo de la prioridad en la que sean valoradas y sus características:

- **Petición ALTA:** Este nivel se dará a toda petición que su no resolución a corto plazo pueda llevar a crear incidencia en los sistemas y/o en los procesos que soportan.
- **Petición MEDIA:** Peticiones que por su características, mejoran los sistemas y/o los procesos que soportan y no causan incidencias a corto plazo.
- **Petición BAJA:** Mejoran y dan un valor añadido a los sistemas y/o procesos que soportan.

Dentro de las peticiones de un mismo rango, la priorización dependerá de las consecuencias o mejora que puede surgir de su no resolución.

Petición	Definición
1 – ALTA	La petición se enmarca dentro de los requerimientos que de no ser atendidos a corto plazo provocarían incidencias. Podrían ser derivados de adecuaciones a la legislación aplicable vigente.
2 – MEDIA	Igual que la anterior en cuanto al requerimiento pero con un mayor tiempo a las posibles causas en el deterioro del y por consiguiente a posibles incidencias.
3 – BAJA	Mejoras a los sistemas de información sin que por ello exista riesgo de incidencias.

Cuando una petición afecte a varias aplicaciones, BBDD o entornos y la solución sea única, se considerará a efectos de los indicadores de servicio, como una única incidencia. Independientemente de su criticidad, cada petición será resuelta y catalogada en alguno de estos tipos:

- Petición por cambio legislativo.
- Petición por mejoras funcionales.
- Petición por adaptaciones a otros aplicativos.

- Petición por evolución de los aplicativos en cuanto su función.

Los indicadores y valores objetivo mínimos, contemplados para esta prestación son las siguientes:

- **Tiempo de resolución:** "Plazo máximo de solución" a la petición, con desglose para las peticiones con prioridad alta, media y baja.

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
IND_MPP_TR_1	Plazo máximo de solución de una petición alta	<= 1 día	90%
IND_SOE_TR_2	Plazo máximo de solución de una petición media	<= 5 días	90%
IND_SOE_TR_3	Plazo máximo de solución de una petición baja	<= 10 días	85%

*IND_SOE_TR: son las siglas de Indicadores de Soporte a la Operación & explotación y Tiempo de Resolución.

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de las incidencias críticas, en las que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento RTVM, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor de 5 días naturales.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al Equipo de Proyecto hasta el cierre completo de la misma.
- No se considerará que una petición está cerrada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación y sea aprobada por RTVM.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de incidencias solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes más las retrasadas de ese mes o meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará sobre el total de incidencias solucionadas, tanto críticas como no críticas, de la siguiente forma:

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (**PC**) > ó = Porcentaje mínimo (**PCm**)

GC = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

Para valores intermedios de **GC**: **GC** = $100 \times PC / PCm$

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se considera dentro del ámbito de este servicio la resolución de cualquier tipo de incidencia. En función de la urgencia o importancia de la resolución de las incidencias, se distinguen dos tipos:

- **Incidencias CRÍTICAS:** El número de usuarios a los que se da servicio es muy grande o la pérdida de servicio incide gravemente sobre el negocio o la imagen de RTVM.
- **Incidencias NO CRÍTICAS:** Se da servicio a un número limitado de usuarios o la pérdida de servicio incide levemente en el negocio o la imagen de RTVM.

Se actuará según criticidad del mismo, en caso de tener que aplicar una solución urgente provisional se inventariará la propuesta de solución definitiva como incidencia menos crítica o, si fuera el caso, como evolutivo preventivo.

Incidencia	Definición
1 – CRITICA	El error causa una interferencia importante en las tareas diarias de los usuarios o puede provocar pérdidas de datos, o bien la no disponibilidad de funcionalidades críticas para la actividad. También es crítico cuando la mayoría de funcionalidades de un servicio no pueden ser utilizadas o el volumen de afectados es muy alto
2 – NO CRITICA	Cuando se produce un error y los usuarios pueden seguir utilizando las aplicaciones y realizando la mayor parte de su trabajo diario, pero hay alguna funcionalidad de las aplicaciones o alguna tarea que no se puede llevar a término con normalidad.

Cuando una incidencia afecte a varias aplicaciones, BBDD o entornos y la solución sea única, a efectos de los indicadores de servicio, se contabilizará como una única incidencia. Independientemente de su criticidad, cada incidencia será resuelta y catalogada en alguno de estos tipos:

- Error propio de aplicación.
- Error por dato de Entrada (provenientes del exterior).
- Error por Interfaces (proveniente de otras aplicaciones, no incluidas en el acuerdo) en cuanto a requerimientos no contemplados se refiere.
- Error por Usuario (manipulación incorrecta por parte del usuario).
- Errores tecnológicos (BBDD caídas, comunicaciones,...).
- Error de Software base.
- Otros errores provocados por actuaciones externas al equipo de desarrollo.

Los indicadores y valores objetivo mínimos, contemplados para esta prestación son las siguientes:

- **Tiempo de resolución:** "Plazo máximo de solución" a la incidencia, con desglose para las incidencias críticas y las no críticas.

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
IND_MPC_TR_1	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica	<= 5 horas	95%
IND_MPC_TR_2	Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica	<= 3días	90%

*IND_MC_TR: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Correctivos y Tiempo de Resolución.

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de las incidencias críticas, en las que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento RTVM, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor de 5 días naturales.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma (con plena capacidad operativa del sistema).
- No se considerará que una petición está cerrada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación (y prestaciones complementarias definidas en el pliego) y sea aprobada por RTVM.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de incidencias solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes más las retrasadas de ese mes o meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará sobre el total de incidencias solucionadas, tanto críticas como no críticas, de la siguiente forma:

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (**PC**) > ó = Porcentaje mínimo (**PCm**)

C = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

Para valores intermedios de **GC**: **GC** = $100 \times PC / PCm$

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se considera dentro del ámbito de este servicio la implantación de procesos continuos y periódicos de monitorización y chequeo de los procesos, las aplicaciones y sistemas considerados en el alcance.

Los indicadores y valores objetivo mínimos contemplados para esta prestación son las siguientes:

- **Trazabilidad:** "Plazo máximo de generación de la evidencia" y generación del correspondiente informe de reporting.

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
IND_MP_T_1	Ejecución continua y periódica de los procesos de acuerdo a la frecuencia acordada	Diario o semanal de acuerdo a la cadencia establecida	100%
IND_MP_T_2	Plazo máximo de disponibilidad de la traza y el correspondiente informe de análisis	Disponibilidad de acuerdo a la frecuencia de ejecución del proceso.	100%
IND_MP_T_3	Proceso aplicado sobre todas las plataformas objeto del servicio	4 TMI: Intranet & Internet, Presupuestos, Caja, Reserva de Salas	100%

*IND_MP_T: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Preventivos y Trazabilidad.

El Grado de cumplimiento señala el número de iteraciones ejecutadas/realizadas dentro del valor objetivo que coincide, en este caso, el número total previsto.

Se calculará de la siguiente forma:

GC = 100, si

Número de Iteraciones Realizadas \geq Número de iteraciones previstas

GC = 0, si

Número de Iteraciones Realizadas < Número de iteraciones previstas

SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Los trabajos que recibe el servicio de desarrollo evolutivo se puede catalogar en dos tipos:

- **Desarrollos de cambios menores:** Solicitud de cambio concreta que no requiere información adicional y ha sido autorizada por el responsable de RTVM.
- **Desarrollos de evolutivos:** Propuesta de desarrollo recogida en un documento conceptual elaborado desde el proceso de gestión de la demanda y consensuada con el usuario designado por RTVM.

Para este tipo de servicio se considera:

- **Cambio crítico:** toda petición que afecte a la operativa básica de la aplicación.
- **Cambio no crítico:** toda petición que no afecte a la operativa básica de la aplicación.

En base a estas definiciones, RTVM establecerá la criticidad de aquellos cambios que se deseen realizar.

Los indicadores contemplados para este tipo de servicio son los siguientes:

- **Estudio de Viabilidad:** Plazo máximo de estudio de la petición. Este indicador se desglosará en función de que el cambio sea crítico o no.

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
IND_ME_EV_1	Estudio de viabilidad de un cambio crítico	≤ 3 días	$>90\%$
IND_ME_EV_2	Estudio de viabilidad de un cambio no crítico	≤ 6 días	$>90\%$

*IND_ME_EV: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Evolutivos y Estudios de Viabilidad.

Observaciones:

- El estudio de viabilidad incluirá los recursos que abordarán el evolutivo, el plazo y el coste necesarios para completar la actuación, desglosado por las tareas a desarrollar.
- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de los cambios críticos, en los que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento RTVM, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor, de 5 días naturales.

- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de estudios de viabilidad de peticiones realmente terminados dentro del valor objetivo, sobre el total de los terminados en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará de forma separada, sobre el total de peticiones críticas y, por otro lado, sobre el total de las no críticas, de la siguiente forma:

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (**PC**) > ó = Porcentaje mínimo (**PCm**)

GC = 0, Si porcentaje de cumplimiento (**PC**) = 0

Para valores intermedios de PC: **GC** = $100 \times \text{PC} / \text{PCm}$

- Tiempo de implantación:** Este indicador recogerá el máximo periodo temporal de desfase que puede existir entre la fecha de implantación acordada, de común acuerdo entre RTVM y la empresa adjudicataria del servicio, y la fecha real de implantación de la nueva funcionalidad o servicio a incorporar. Este indicador se desglosará según el cambio sea crítico o no.

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
IND_ME_TI_1	Desfase en la implantación de un cambio crítico	Mín. 3% plazo Max 6% plazo	Ver texto
IND_ME_TI_2	Desfase en la implantación de un cambio no crítico	Mín. 6% plazo Max 15% plazo	Ver texto

*IND_ME_TI: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Evolutivos y Tiempo de Implantación.

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- No se considerará que una petición esté terminada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación y no se haya aprobado por RTVM. La documentación que se debe entregar en cada caso debe consensuarse a priori.
- Los tiempos de aprobación por RTVM serán pactados al inicio del servicio.

El Grado de cumplimiento señala la media aritmética de los PC de las implantaciones realmente terminadas en el mes, calculando de forma separada las críticas de las no críticas.

El porcentaje de cumplimiento, para cada petición, se calculará de la siguiente forma:

PC = 100, Si desfase < ó = Mínimo

PC = 0, Si desfase > ó = Máximo

Para valores intermedios de desfase:

PC = $100 \times (\text{desfase máximo} - \text{desfase real}) / (\text{desfase máximo} - \text{desfase mínimo})$

GESTIÓN: SEGUIMIENTO & CONTROL

Los trabajos asociados con el seguimiento y control, son imprescindibles para garantizar los niveles de servicio solicitados.

En la reunión de arranque del servicio deben consensuarse convenientemente con el objetivo de fijar de manera consensuada algunas métricas y los umbrales de tolerancia para algunos indicadores.

Se regirán de acuerdo al siguiente esquema:

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
IND_GE_SE_1	Reunión de Seguimiento	<10º día del mes	100%
IND_GE_SE_2	Entrega de Informes	<5º día del mes	100%
IND_GE_SE_3	Porcentaje horas dedicadas a la gestión frente al global de horas consumidas	<10%	100%
IND_GE_SE_4	Documentación: guías, procedimientos etc.	0	100%
IND_GE_SE_5	Incidencias generadas por el servicio	0	100%
IND_GE_SE_6	Reaperturas de solicitudes cerradas	0	100%
IND_GE_SE_7	Encuesta trimestral de calidad	Mejora continua	100%

*IND_GE_SE: son las siglas de Indicadores de Gestión y Seguimiento del Servicio Global.

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- La periodicidad se considera mensual.
- Se entiende una gestión madura del servicio respecto al ratio:
Total labores de gestión vs. Resto de acciones.
- Cualquier entrega debe acompañarse del correspondiente documento escrito (control de calidad).
- Ninguna incidencia puede deberse a una mala gestión del servicio (puestas en producción con impacto, mala calidad del preventivo etc.)
- Las reaperturas de solicitudes atribuibles a una mala gestión (alcance, análisis, diseño, construcción, pruebas) no están permitidas.
- Encuesta trimestral de calidad del servicio a usuarios clave que permitan medir el porcentaje (%) de mejora continua respecto a la calidad del servicio y a la eficiencia del mismo. No sólo se ha de pulsar a los usuarios claves, hay que mejorar el grado de satisfacción trimestralmente.
- En la reunión de arranque del servicio, se consensuarán algunos aspectos cualitativos con el objetivo de cuantificar los SLAs de manera objetiva.

Tabla resumen de Indicadores y niveles de servicio

Mantenimiento Correctivo			
Tiempo de Resolución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
IND_MC_TR_1	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica.	<= 5 horas	95%
IND_MC_TR_2	Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica.	<= 3 días	90%
Soporte a Usuarios			
Tiempo de Resolución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
IND_AU_TR_1	Plazo máximo de solución de una consulta crítica.	<= 2 horas	90%
IND_AU_TR_2	Plazo máximo de solución de una consulta no crítica.	<= 3 días	90%
Soporte a la Operación & Explotación			
Tiempo de Resolución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
IND_SOE_TR_1	Plazo máximo de resolución de una petición alta.	<= 1 día	90%
IND_SOE_TR_2	Plazo máximo de resolución de una petición media.	<= 5 días	90%
IND_SOE_TR_3	Plazo máximo de resolución de una petición baja.	<= 10 días	85%
Mantenimiento Evolutivo			
Estudio de Viabilidad			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
IND_ME_EV_1	Estudio de viabilidad de un cambio crítico.	<=3 días	>90%
IND_ME_EV_2	Estudio de viabilidad de un cambio no crítico.	<=6 días	>90%
Tiempo de Implantación			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
IND_ME_TI_1	Desfase en la implantación de un cambio crítico.	Mín. 3% plazo Máx. 6% plazo	PC = 100, Si desfase < ó = Mínimo PC = 0, Si desfase > ó = Máximo Para valores intermedios de desfase: PC = 100 x (desfase máximo - desfase real) / (desfase máximo - desfase mínimo)
IND_ME_TI_2	Desfase en la implantación de un cambio no crítico.	Mín. 6% plazo Máx. 15% plazo	

Mantenimiento Preventivo			
Trazabilidad			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
IND_MP_T_1	Ejecución continua y periódica de los procesos de acuerdo a la frecuencia acordada	Diario o semanal de acuerdo a la cadencia establecida	100%
IND_MP_T_2	Plazo máximo de disponibilidad de la traza y el correspondiente informe de análisis	Disponibilidad de acuerdo a la frecuencia de ejecución del proceso.	100%
IND_MP_T_3	Proceso aplicado sobre todas las plataformas objeto del servicio	4 -TMI: Intranet & Internet, Caja, Presupuestos, Salas	100%
Gestión y Seguimiento del Servicio			
Seguimiento y Control			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
IND_GE_SE_1	Reunión de Seguimiento	<10º día del mes	100%
IND_GE_SE_2	Entrega de informes	<5º día del mes	100%
IND_GE_SE_3	Porcentaje horas dedicadas a la gestión frente al global de horas consumidas	<10%	100%
IND_GE_SE_4	Documentación: guías, procedimientos etc.	0	100%
IND_GE_SE_5	Incidencias generadas por el servicio	0	100%
IND_GE_SE_6	Reaperturas de solicitudes cerradas	0	100%
IND_GE_SE_7	Encuesta trimestral de calidad	Mejora Continua	100%

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 valorará conjuntamente los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora. De la misma manera 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 nivel de servicio solicitado y propuesto comenzará como máximo cuarenta días después de la firma del contrato, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha, implantación de la herramienta de Service Desk y ajustes previos.

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.

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 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.

6. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA

RTVM requiere un periodo de garantía de 6 meses desde la finalización del contrato

Durante el periodo de garantía el adjudicatario:

- proporcionará, a demanda de RTVM, la información necesaria relativa a la gestión de cambios y configuración realizada durante el contrato tanto a nivel funcional aplicaciones, servicios, como a nivel operativo, procedimientos y técnicos, plataforma
- participará, a demanda de RTVM, en la gestión de incidencias que pudieran derivar directamente de las acciones realizadas por el adjudicatario durante el contrato.

7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información considere de interés con objeto de complementar su propuesta de valor, no deberá extenderse a más de **50 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

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

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.

		Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Propuesta de Servicio	Contexto y entendimiento		
	Descripción		
	Organización		
	Plan de trabajo: plan de transición, plan de implantación, plan de devolución		
	Entregables		
	Equipo de trabajo		
	Enfoque metodológico		
Acuerdos de nivel de servicio y Penalizaciones	SLAs		
Garantía	Periodos contemplados para los trabajos una vez finalizado el servicio.		

PROPUESTA DETALLADA

1. Tabla Resumen: según se acaba de indicar.

2. Índice

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 y principios de organización y atención a los usuarios con explicación y definición de las actuaciones que se llevarán a cabo para la ejecución del servicio.
- Reglamento de régimen interno del servicio: propuesta del servicio en su conjunto, modelo de gobierno, modelo operativo, modelo de relación, modelo de seguimiento y control, circuitos de escalado y reporting.

Organización general del servicio

- Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se indicarán los perfiles de los profesionales que intervienen, el responsable de la actividad, el cronograma de actividades y la estructura en niveles de servicio
- Organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación a la prestación del servicio, indicando personal que intervendrá, funciones o rol en el equipo de trabajo, categorías, horarios, etc.

Metodología y plan de trabajo

- Enfoque metodológico.
- Plan de trabajo propuesto por el licitador para implantar los procesos objeto del servicio: descripción de las tareas, priorización, asignación de responsables, aseguramiento de la calidad, levantamiento de riesgos, descripción de acciones o medidas correctoras frente a desfases o imprevistos.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

5. Garantía: periodos contemplados para todos los trabajos una vez finalizado el servicio.

6. Otros datos de interés