



**TeleMadrid**

## **Servicio Gestionado de Mantenimiento de Aplicaciones de Soporte al Negocio**

---

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Dirección de Ingeniería y Tecnología  
Subdirección de Sistemas de Información

**Junio 2019**

## **ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTEXTO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>4</b>
SITUACIÓN ACTUAL.....	4
SITUACIÓN OBJETIVO.....	4
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
PLATAFORMAS SOPORTADAS.....	6
SERVICIOS PREVISTOS .....	8
REQUERIMIENTOS VINCULANTES.....	8
ALCANCE FUNCIONAL .....	10
Soporte a Usuarios .....	10
CAU de primer nivel.....	10
Help Desk de segundo nivel-acceso tercer nivel (fabricante).....	11
Soporte a la Operación y Explotación.....	12
Mantenimiento Correctivo .....	12
Mantenimiento Preventivo .....	14
Mantenimiento Evolutivo.....	15
Registro y Escalado .....	16
ALCANCE TECNOLÓGICO .....	16
ERP-ECOFIN: SAP R/3.....	16
ERP-RRHH: META4- EMIND & ESS.....	17
GESTOR DOCUMENTAL: EMC-xCP-Documentum .....	17
METODOLOGÍA .....	17
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	18
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO .....	19
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO .....	20
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING.....	20
RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS .....	22
<b>4. GESTIÓN DEL CONSUMO. DATOS DE VOLUMETRÍA.....</b>	<b>24</b>
<b>5. MEJORAS AL ALCANCE .....</b>	<b>26</b>

<b>6. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....</b>	<b>26</b>
SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS .....	27
SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN .....	28
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	30
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....	32
SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO .....	33
GESTIÓN: SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	35
<b>7. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA .....</b>	<b>39</b>
<b>8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>	<b>39</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es presentar el catálogo completo de premisas, condicionantes, requerimientos y especificaciones (funcionales, tecnológicas, operativas y de gestión) establecidos por Radio Televisión Madrid S.A.U. - en adelante RTVM -, para la prestación de un servicio centralizado de soporte y mantenimiento experto.

## 2. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

### SITUACIÓN ACTUAL

RTVM 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:

- ERP-Control Económico Financiero y Operativo (SAP/R3 e Interfaces)
- ERP-RRHH (META4: E-MIND y Portal del empleado – ESS e Interfaces)
- Gestor Documental Corporativo (EMC-xCP-Documentum)

RTVM, además, ha venido renovando los procesos de soporte y mantenimiento de aplicaciones y sistemas, con el objetivo de ganar en funcionalidad (más servicios), en calidad y hacerlos más eficientes y eficaces (mejor nivel de servicio), favoreciendo la flexibilidad operativa y dotándolos de mecanismos de seguimiento y control.

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 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 que en términos generales:
  1. Desde la implantación, se han consolidado los procesos, se han mejorado las aplicaciones y se ha robustecido la infraestructura, con lo que el mantenimiento correctivo y preventivo requiere menos esfuerzo.
  2. Los usuarios de RTVM susceptibles de solicitar el servicio se ha sometido al proceso de cambio cultural necesario, adquiriendo más capacidades y madurez, independientemente además, de que se ha reducido sustancialmente el número de usuarios a los que proporcionar soporte (consultas, apoyo).
  3. La gestión de cambios, en este momento, dado que se han acometido muchas acciones para satisfacer todas las necesidades de mejora, normalización y adaptación, podría suponer en algún caso, hacer una reingeniería de procesos o implementar procesos nuevos.
  4. Se han implantado nuevas plataformas que soportan parcial o totalmente procesos que formaban parte del alcance del servicio.
  5. Finalmente, parte de la operativa intrínseca al servicio se ha automatizado en este tiempo, requiriendo menos esfuerzos de diferentes perfiles (preventivos integrados en la plataforma de monitorización de RTVM)
- 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.

#### PLATAFORMAS SOPORTADAS

El objetivo del acuerdo de mantenimiento es la puesta en marcha y prestación del servicio regular asociado a la continuidad y evolución de los siguientes procesos, sistemas y aplicaciones:

- ❖ ERP Económico-Financiero
- ❖ ERP RRHH

Plataforma	Área Funcional	Procesos
SAPR3 ERP-ECOFIN	Finanzas	Finanzas
		FI-GL-Contabilidad general
		FI-AR-Gestión de deudores
		FI-AP-Gestión de acreedores
		FI-AA-Gestión de activos fijos
		FI-TR-Gestión de tesorería
		Control de gestión & Control económico de la producción
		CO-CEL, CO-CCA, CO-OPA y PS-Control de gastos e ingresos
		CO-OPA y SAP PS-Control de inversiones
		CO-CCA y CO-OPA-ciclo presupuestario
		EC-PCA-Análisis centros de resultados
		CO-PA-Análisis de rentabilidad
		Compras & Almacenes
		MM-PUR-Aprovisionamiento
		MM-IM-Gestión de stocks
		MM-HV-Verificación de facturas logísticas
META 4 ERP-RRHH	RRHH & RILL	Funcionalidades Comunes
		WF-Circuito de Firmas y aprobaciones
		ACC-Control de accesos
		Interfaces con otros procesos
		Presupuestos - Producción propia
		SPA ( Producción Ajena)
		Ciclo de Emisión - Maestro de programas & capítulos para Rejilla
		Registro de Emisión
		Caja-Gastos de Viaje
		Gestión de Publicidad
		Archivo Digital
		EMIND
		Cálculo de Nómina y procesos derivados
		Portal del empleado -ESS
		Gestión del tiempo (vinculado a convenio y eventualmente interfaz por impacto en variable de nómina)
		Recibos de nómina

- ❖ Plataforma de soporte al antiguo proceso de contratación, gestión de juicios y repositorio de diapositivas. Esta plataforma se mantendrá en el marco del servicio de manera reactiva. No se espera evolución.

xCP-Documentum Plataforma Corporativa	Asesoría Jurídica	Gestión de Expedientes de Contratación
		Workflow de tramitación
		Repositorio de documentos y facilidades para explotarlos (búsqueda, consultas, informes)
		Gestión de Expedientes Judiciales
	Finanzas	Workflow de tramitación
		Repositorio de documentos y facilidades para explotarlos (búsqueda, consultas, informes)
	Comunicación & Prensa	Custodia Facturas
		Repositorio de documentos y facilidades para explotarlos (búsqueda, consultas, informes)

Para el caso particular de SAP R3 y de los procesos ECO-FIN que se soportan en RTVM, conviene de manera concreta apuntar que los procesos puramente económico financieros, se localizaron a la realidad de RTVM respetando los procesos del estándar de SAP tal cual se recoge en la siguiente tabla:

Área	Desarrollos
Control económico de la Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación del maestro de Programas y Capítulos</li> <li>- Alta automática de existencias de capítulos</li> <li>- Automatización de cierre de capítulos</li> <li>- Valoración de existencias de capítulos</li> <li>- Automatización de consumo de existencias de producción propia</li> <li>- Desbloqueo de capítulos emitidos</li> <li>- Liquidación de costes posteriores a la emisión</li> <li>- Informe de rentabilidad de la emisión</li> </ul>
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirming</li> <li>- Validaciones y Sustituciones</li> <li>- Ampliación de campos en informes estándar</li> <li>- Programa de carga masiva de documentos contables</li> </ul>
Compras y Almacenes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación de campos del maestro de materiales y lotes</li> <li>- Informe de expedientes</li> <li>- Informe de pedidos y recepción masiva de los mismos</li> <li>- Informe de estrategias de liberación</li> <li>- Generación de pedido automático en expediente</li> <li>- Ampliación de campos en solicitudes de pedidos, pedidos y expedientes</li> <li>- Formularios para los expedientes, pedidos de compra y pedidos de enlace</li> <li>- Validaciones y sustituciones</li> </ul>
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de aprobación de expedientes</li> <li>- Estrategias de aprobación de facturas logísticas preliminares</li> </ul>

Existen básicamente dos tipologías de interfaces entre SAP y el resto de sistemas:

- Interfaces Síncronas u Online: Vistas creadas en SAP R/3 con acceso ODBC al resto de aplicaciones que necesitan la información principalmente de datos maestros de Finanzas y de Control de Gestión y en algún caso (minoría) vía servicios Web.
- Interfaces Asíncronas u Offline: Generación de ficheros de texto o XML en un servidor Windows común, mediante Jobs o a petición, y que se intercambian con el resto de aplicaciones en ambos sentidos siguiendo el procedimiento definido.

SAP R/3 mantiene interfaces con diversos sistemas, siendo los más relevantes los que se indican en la siguiente tabla:

Sistema	Descripción de la interfase
Presupuestación- SAP R/3	- Interfase de tarifas de medios técnicos y humanos - Interfase de cuentas presupuestables - Interfase de carga de presupuestos de programas y generación automática de capítulos
Multipublicidad - SAP R/3	- Interfase de datos maestros de clientes - Interfase de facturas de Publicidad de TV y Radio
Ciclo de emisión- SAP R/3	- Interfase de programas y capítulos para la parrilla de emisión - Interfase de unidades de programación - Interfase de registro de emisión tanto de producción propia como ajena
Master - SAP R/3	- Interfase de actualización de fecha de recepción del material
Invenio - SAP R/3	- Interfase de programas creados / modificados - Interfase de capítulos creados / modificados
Gastos de viaje - SAP R/3 (Aplicación de Caja)	- Interfase de maestros de cuentas contables - Interfase de programas y centros de coste - Interfase de asiento de caja
Meta4 - SAP R/3	- Interfase de maestros de programas, centros de coste y órdenes de gastos generales - Interfase de asiento de nómina
SPI - SAP R/3	- Interfase de centros de coste, programas, capítulos - Interfase de tarifas asociadas a medios técnicos - Interfase de imputación de recursos técnicos
SPA - SAP R/3	- Interfase de distribuidoras - Interfase de creación, modificación y borrado de expedientes - Interfase de valoración de Títulos - Interfase de consumo
SINPLE - SAP R/3	A través de un proceso <b>SIN</b> cronizador, la información eco-fin procedente de la Plataforma de Licitación Electrónica se envía a SAP para el procesamiento de la correspondiente solicitud de pedido abierto.

## 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.

## REQUERIMIENTOS VINCULANTES

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

A título general, se definen los siguientes requisitos:

### 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 de cambio que se haga en el marco 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, a nivel funcional es 2003 pero actualmente se está en fase de migración a 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.

Para las diferentes aplicaciones tenemos un máximo de:

- 81 usuarios de SAP/R3
- 8 usuarios de META-4 E-MIND y el ESS (Gestión de tiempos) con acceso de todos los empleados.
- 6 usuarios de la plataforma de EMC para operar directamente sobre la consola nativa y aplicaciones que publican los contenidos de uso masivo (organizado por grupos de usuarios).

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 CLAVES). El servicio no interactúa con el usuario final. Por parte de RTVM hay 6 usuarios claves. 3 usuarios funcionales, uno por plataforma y el resto son usuarios responsables de la infraestructura, de la explotación de sistemas y en definitiva de la operación de los mismos.
- A partir de ahí, 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 Y 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.
- Procesos de gestión de usuarios ( autenticación, gestión de la autorización , aprovisionamiento de credenciales de acceso)

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 vengan 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.

RTVM asocia este proceso con la Línea Base y no se admite un esquema de consumo dependiente del número de parches, se espera consumo por proceso.

RTVM está en disposición de valorar cualquier planteamiento por parte del proveedor del servicio al respecto, pero a priori, propone consensuar la viabilidad y oportunidad de la actualización de las plataformas y programar la ejecución de acuerdo al siguiente esquema que responde a lo que se establece como dinámica ordinaria:

- ➔ SAP: una vez cada semestre
- ➔ META-4: una vez cada cuatrimestre.
- ➔ EMC-xCP: no aplica.

Conviene en este punto señalar que en el caso particular de META-4, hay parches que deben tratarse de manera extraordinaria, los de naturaleza legal por ejemplo, que si se dan, necesariamente deben estar instalados en una determinada fecha. Puede ocurrir también en el caso de la plataforma SAP (parches para generar el modelo 190 y/o 347). RTVM cuenta con establecer un modo de trabajo para estos escenarios previamente consensuado con el proveedor del servicio.

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.
  - Revisión sistema spool.
  - 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:
    - SAP - HA.
    - Meta4: Emind y Portal de Empleado-ESS
    - EMC-xCP: Documentum

RTVM, con el objetivo de facilitar al proveedor el arranque, pondrá a disposición del servicio los actuales procedimientos preventivos, como punto de partida, uno por plataforma objeto del alcance:

- ➔ Un preventivo semanal para el entorno de producción en el caso de SAP y META-4.
- ➔ Un preventivo mensual para los entornos previos a producción.

- ➔ En el caso del entorno de producción de EMC-xCP el preventivo será mensual y no se ha contemplado preventivos de los entornos previos.

**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.

Cualquier planteamiento para implantar estos procesos que no pase por automatizar acciones asociadas a preventivos, al menos a nivel de la infraestructura y el software “de base”, dejando fuera aspectos funcionales específicos, no será válido.

RTVM está en disposición de consensuar con el adjudicatario cuándo estará operativo el servicio de mantenimiento preventivo en todas las plataformas, así como la cadencia de éstos pero en ningún caso asumirá el esfuerzo derivado de no automatizar las acciones que pueden soportarse en la plataforma corporativa. El esfuerzo imputable se establecerá en las reuniones de puesta en marcha y seguimiento del mismo.

#### 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 vigente 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.

Principales Actividades:

- Evaluación y estudio de viabilidad e impacto de las mejoras solicitadas. Estimación de carga de trabajo y tiempo.
- 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.

**Consideración.-**

Los estudios de viabilidad asociados a evolutivos deben contemplar siempre:

- más de un escenario de solución si se da el caso -reactivo, moderado proactivo, excelente-.
- los requerimientos incluidos en el apartado *-Requerimientos Vinculantes-*.
- el listado de documentos que aplican en la entrega.
- el plan de trabajo.

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.

#### 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.

Principales Actividades:

- Recibir y registrar las peticiones mediante herramientas propias.
- Documentar el estado de las peticiones e incidencias.
- Acceso WEB para los usuarios de RTVM que participan en el servicio, con objeto de poder realizar, con autonomía, el seguimiento de las peticiones.
- Escalado de acuerdo al circuito consensuado, se deben considerar varios niveles de acuerdo a la naturaleza y criticidad de lo que se escala.

#### ALCANCE TECNOLÓGICO

A continuación se detalla, a título informativo, algunos aspectos de la infraestructura tecnológica asociada con las aplicaciones y procesos, objeto del servicio que se solicita.

#### ERP-ECOFIN: SAP R/3

La plataforma SAP está soportada actualmente por un IBM Iseries 824 con Power para el entorno de producción ambos con diferentes particiones con tecnología LPAR de IBM. Los entornos de calidad y desarrollos están soportados por un IBM Iseries 814.



**Consideración.-**

Se quiere señalar explícitamente que forma parte del alcance del servicio:

- La administración, el soporte y mantenimiento del sistema operativo OS400 V7, sobre el que se soporta SAP R/3.
- Seguimiento de los backups -diarios- de SAP R/3.

En cuanto al almacenamiento se dispone de dos SAN de IBM V7000 para el entorno de producción y V5000 para los entornos de calidad, desarrollo, Solution Manager y alta disponibilidad de la partición de producción.

**ERP-RRHH: META4- EMIND & ESS**

La plataforma que soporta la infraestructura actual de Meta4, se apoya en una plataforma Microsoft Clúster Server 2003 y un clúster de Microsoft SQL 2008 Enterprise Server.

El Portal del Empleado, se soporta en servidores Lenovo, con tecnología de virtualización ESX Server 6.0 de VM vSphere.

**GESTOR DOCUMENTAL: EMC-XCP-DOCUMENTUM**

Esta plataforma se encuentra en versión 7.2. Los productos de la suite de Documentum están instalados en diferentes servidores (Content Server, Index Server, BPS y DB) con sistema operativo Windows 2012 R2 64 bits, virtualización VM vSphere, SQL Server 2008 Enterprise Edition.

Se dispone de tres entornos, el de producción e integración en HA y el de desarrollo standalone.

**METODOLOGÍA**

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

- Aplicar una metodología basada en ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en la solución propuesta.
- Basar la solución en CMMI (Capability Maturity Model Integration) como modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software como marco de referencia para los procesos que impliquen desarrollo de productos y servicios.
- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.
- Garantizar el soporte de calidad, en ITIL y en las aplicaciones y sistemas objeto del servicio -tecnologías implicadas-

- Presentar un modelo orientado hacia la gestión de servicios mediante la definición de ANS/SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) y OLA (Niveles de Servicio Objetivo)
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos: de gestión y 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.

- Herramienta propia de gestión del servicio.

**Consideración.-**

En este punto conviene apuntar que RTVM no justificará el impacto en los niveles de servicio que se deriven de la no disponibilidad de la herramienta de gestión del servicio. Del mismo modo, no estará permitido aumentar la complejidad operativa en los usuarios de RTVM vinculados al servicio si surge alguna incidencia derivada de la no disponibilidad de la herramienta de soporte que selecciona e implanta el adjudicatario.

### Infraestructura requerida para la prestación del servicio:

- El Centro de Soporte al Usuario se encontrará en las instalaciones del proveedor del servicio.
- El proveedor de servicio pondrá a disposición de RTVM al menos un número de teléfono para las llamadas que realicen los usuarios del servicio al centro de soporte.
- 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 servicio deberá dimensionarse de forma no exclusiva para RTVM. El ofertante deberá presentar su hipótesis de dimensionamiento y los criterios a aplicar para cumplir con los requisitos de RTVM.

Dentro de la prestación del servicio, se podrán incluir nuevas tareas cuya necesidad se detecte durante la ejecución del contrato. Los ofertantes deben incluir en su propuesta aquellas actividades adicionales que deben asumir desde su centro de atención remota que no se hayan incluido anteriormente.

### 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.

- Quick Wins objetivo.
- Documentación generada.

La fase de asimilación del servicio debe asegurar la puesta en marcha del mismo en la fecha que se solicita. Durante este periodo se realizarán las sesiones de traspaso de conocimiento. No se dará soporte en este tiempo.

RTVM garantiza dos semanas de asimilación del servicio desde la adjudicación con disponibilidad total por parte de los usuarios claves del servicio para celebrar cuantas sesiones de trabajo se soliciten y para facilitar la documentación necesaria.

Conviene apuntar que el equipo de RTVM vinculado al servicio tiene todo el conocimiento para realizar las labores de entrega al adjudicatario. Este equipo ha participado en todo el ciclo de vida asociado a la implantación de los diferentes procesos y plataformas.

Si el adjudicatario, considera oportuno un periodo más largo de asimilación, será responsabilidad de éste, realizar las gestiones oportunas sin generar ningún impacto en el servicio.

- 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
  - Quick Wins objetivo.
  - Documentación generada.

## PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Los ofertantes deberán presentar un plan de devolución del servicio, 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).
- 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 vez 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.

Además de la estructura de Gobierno del Servicio requerida anteriormente, RTVM desea recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes son los siguientes:

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

La empresa adjudicataria realizará al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe operativo (bajo demanda):** 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): 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 señale las penalizaciones, si procede, y se valore económicamente las mismas.

#### **RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS**

Todo el personal debe estar, al menos formado en metodología ITIL y globalmente el equipo debe estar certificado en todas las tecnologías implicadas. Se debe adjuntar las correspondientes acreditaciones.

Para garantizar el soporte de calidad en ITIL, la empresa poseerá al menos dos personas con titulación Service Manager en ITIL o equivalente que deben pertenecer a la empresa.

Dentro de la documentación de la oferta, 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 y muy importante con el conocimiento de RTVM necesario para que el servicio no se vea impactado.

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)
  - 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)
  - Experiencia demostrada de más 8 años en la prestación de servicios similares.

- Técnico de Soporte:
  - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
  - Dominio demostrable de las herramientas e infraestructuras para la prestación del servicio.
  - Experiencia demostrada de más 4 años en las diferentes tecnologías objeto del alcance tecnológico del servicio.
- Consultor Especialista:
  - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
  - Dominio demostrable de las herramientas e infraestructuras para la prestación del servicio.
  - Experiencia demostrada de más 4 años con conocimientos en los procesos soportados en las diferentes plataformas objeto del alcance funcional del servicio.

Asimismo,

- El ofertante debe contemplar para gestionar la disponibilidad y la capacidad, que los perfiles técnico de soporte y consultor especialista deben dar cobertura a demandas de plataformas tecnológicas y procesos diferentes.
- La empresa entregará el currículum nominal de los consultores certificados en las diferentes plataformas objeto del servicio.
- 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 y garantizando impacto “cero” en los niveles de servicio.

#### 4. GESTIÓN DEL CONSUMO. DATOS DE VOLUMETRÍA

Con el objetivo de poder facilitar el proceso de elaboración de propuestas, RTVM provee de una serie de datos estimativos relativos al consumo realizado en el último periodo.

Para gestionar el servicio RTVM diferencia entre dos tipos de actividades/tareas, las que se denominan de **Línea Base** y las relativas **Evolutivos**.

- Se consideran actividades de Línea Base todas aquellas que implican implantar un proceso continuo y periódico que debe estar activo durante la vida del servicio de acuerdo al esquema de trabajo recogido en el modelo operativo, básicamente, soporte a usuarios, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, tareas de soporte a la operación y explotación como el nivelado de parches, también legales, o la nivelación de entornos previos a producción con el entorno de producción.
- Se consideran Evolutivos, actividades que se realizarán a demanda de RTVM para dar cobertura a necesidades de mejora, básicamente, cambios que deben implantarse y que vienen a mejorar operativamente y/o funcionalmente.



Respecto al consumo derivado de actividades englobadas dentro de la **Línea Base**:

- Se viene consumiendo una bolsa aproximada de 2.000 horas anuales.
- El grueso de la Línea Base se debe a procesos continuos y periódicos que se cubren: preventivos y nivelación de entornos de acuerdo a las directrices de los diferentes fabricantes.
- El consumo no es constante, no todos los meses se realizan ciertas actividades, por ejemplo la implantación de parches / nivelación de entornos de acuerdo a las directrices de los diferentes fabricantes/ requerimientos legales. Estas actividades se programan, son previsibles y por tanto programables.
- A modo estimativo, de las plataformas objeto del alcance:
  - Es META-4, la que requiere de la instalación de más parches, o tecnológicos o exigidos para garantizar la convergencia con la legislación aplicable vigente. RTVM viene consumiendo por cada proceso de nivelado un promedio de 250 horas - 300 horas anuales. Se realizan 3-4 procesos al año.
  - En cuanto a los procesos preventivos por plataforma, el consumo de horas promedio al año, en el que se ha venido incurriendo por plataforma, de acuerdo a la cadencia de ejecución indicada, es del orden de 80 horas - 100 horas para META-4, 300 horas - 350 horas para SAP, 50 horas - 65 horas EMC-xCP.

Respecto al consumo derivado de actividades englobadas dentro de la bolsa de consumo bajo demanda/**Evolutivos**:

- El grueso de peticiones de mejoras (funcionales y operativas), de acuerdo a la historia del servicio, corresponden a los procesos soportados sobre SAP y META-4.
- El esfuerzo facturable de un estudio de viabilidad no debe superar las 16 horas.

El **consumo incurrido** y por tanto facturable se considerará sobre la base del cómputo de **horas reales realizadas** y no sobre la base de estimaciones de esfuerzo, tanto si se trata de Línea Base como de Evolutivos.

Se deben poder pasar horas de Línea Base a Evolutivos y viceversa, de forma flexible.

El precio/hora es independiente de la actividad (Línea Base o Evolutivos) y de la plataforma tecnológica.

Las tareas finalizadas y aceptadas por los correspondientes usuarios claves de RTVM, serán tareas facturables considerando adicionalmente el cumplimiento de los SLAs que apliquen.

RTVM ha estimado un consumo fijo mínimo de Evolutivos de 4.500 horas y un consumo fijo mínimo de Línea Base de 6.000 horas, el resto de horas, que podrían ser necesarias para cubrir nuevas necesidades, se consideran variables y se facturarían a medida que se demandaran.

## 5. MEJORAS AL ALCANCE

Con el objetivo de que los ofertantes que así lo consideren puedan incluir mejoras al alcance solicitado que realmente puedan ser consideradas por RTVM, se listan, a continuación, una serie de iniciativas que se entenderían como propuestas de valor y que RTVM considera que, o bien técnicamente, o bien funcionalmente, permitirán valorar el grado de madurez en la prestación de servicios similares del ofertante.

### **ERP RRHH**

1. Incorporar en los servicios publicados en el Portal del Empleado la posibilidad de realizar consultas de documentos asociados a la justificación de ausencias/licencias. Son ficheros en formato pdf, uno por ausencia justificada y un repositorio donde se almacenan los ficheros. La consulta debe estar disponible para los usuarios y para personal de RRHH.
2. Incorporar en los servicios publicados en el Portal del Empleado la posibilidad de ver el estado de validación de una determinada solicitud, actualmente cuando envías la solicitud a validar se dejan de poder ver/consultar.

### **ERP ECO-FIN**

3. Elaborar un plan de mejora del actual proceso de Control del Presupuesto, registrar presupuesto anual, gestionar incremento/disminución del mismo, reclasificar partidas, levantar desviaciones, etc.).
4. Elaborar un plan de mejora del actual proceso de emisión de facturas y recepción de facturas como paso previo a acometer el proceso de facturación electrónica.

La oferta que contemple alguna de estas mejoras debe garantizar la realización de las mismas durante el primer año de servicio. El ofertante debe indicar fecha estimada para acometerlas de resultar adjudicatarios. Si por alguna razón ajena al servicio, deben asumirse después del primer año de servicio o en un periodo concreto, RTVM lo pondrá en conocimiento de la estructura de Gobierno del servicio con la suficiente antelación para no impactar en la gestión de la capacidad y la disponibilidad.

## 6. 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.

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.

Adicionalmente, RTVM es consciente que, no todos los procesos que se soportan son críticos todo el tiempo y que hay soluciones alternativas para asumir puntualmente contingencias.

**Consideración.-**

RTVM no admitirá en ningún caso que por excesos en el consumo se desactiven los niveles de servicios que se exigen.

RTVM espera un planteamiento por parte del adjudicatario para gestionar los excesos en los que se pudiera incurrir.

**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
<b>1 – Crítica</b>	Operaciones Básicas sobre la administración o la utilización de los Sistemas de Información. Impide al usuario seguir. Usuario no operativo al 100%.
<b>2 – No Crítica</b>	No impide que el usuario siga utilizando el sistema, está operativo

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 Y 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
<b>1 – ALTA</b>	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.
<b>2 – MEDIA</b>	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.
<b>3 – BAJA</b>	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.

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** =  $100 \times \text{PC} / \text{PCm}$

### 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
<b>1 – CRÍTICA</b>	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
<b>2 – NO CRÍTICA</b>	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** =  $100 \times \text{PC} / \text{PCm}$

### 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 los 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	3 SAP, META4, EMC-xCP	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.

$$GC = 100, \text{ si } \text{Número de Iteraciones Realizadas} \geq \text{Número de iteraciones previstas}$$

$$GC=0, \text{ si } \text{Número de Iteraciones Realizadas} < \text{Número de iteraciones previstas}$$

## 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 Y 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 algunas de las métricas y los umbrales de tolerancia para algunos indicadores, especialmente los de carácter cualitativo.

Estos consensos se recogerán en el documento que describe la operativa del servicio y que debe estar a disposición de todas las partes finalizada la fase de transición.

Los indicadores de servicio, asociados con el seguimiento y control del mismo, se registrarán 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).

### Consideración.-

RTVM quiere señalar en este punto que: El informe de seguimiento es un documento clave que debe llegar a tiempo, con el formato pactado y el contenido debe ser riguroso. El resto de documentos (EVOs, planes de pruebas e informes de pruebas, procedimientos operativos, planes de trabajo, informes derivados de los preventivos, guías de usuario...etc) se esperan a tiempo (de acuerdo a la fase

o al proceso al que se vinculan) y con el formato y contenido adecuado.

- La plataforma de soporte al servicio, se entiende como una herramienta y un modelo documental, estructurado, normalizado que será objeto de consenso en la reunión de arranque del servicio.
- El documento que describa el modelo operativo del servicio, se espera antes del arranque del mismo, tras la fase de asimilación y es vinculante.
- Ninguna incidencia puede deberse a una mala gestión del servicio (puestas en producción con impacto, mala calidad del preventivo etc.)
- Ninguna incidencia puede deberse a una mala gestión del servicio (puestas en producción con impacto, mala calidad del preventivo etc.)

#### Consideración.-

Respecto a la gestión de incidencias, RTVM presupone que aun cuando, en el marco del servicio se realicen acciones de contención, en ningún caso implica dar por cerrada la incidencia. Una incidencia se cierra cuando se han realizado las acciones relativas a todo el proceso, detección, notificación, contención, resolución, reparo y documentación.

- Las reaperturas de solicitudes atribuibles a una mala gestión (alcance, análisis, diseño, construcción, pruebas) no están permitidas.
- Respecto a la encuesta trimestral de calidad del servicio a usuarios clave, o cualquier otro mecanismo que permita medir el porcentaje (%) de mejora continua respecto a la calidad del servicio y a la eficiencia del mismo, en definitiva el grado de satisfacción. Se ha establecido en dinámica ordinaria ciclos trimestrales. En ningún caso tendría sentido realizar la encuesta trimestral si el servicio en su globalidad ha implicado activar circuitos de escalado y contingencias, RTVM entiende que si se ha entrado en ese estado y no es un hecho puntual, claramente hay un incumplimiento de ese indicador.
- En la reunión de arranque del servicio, se consensuarán algunos aspectos cualitativos con el objetivo de cuantificar los SLAs de este bloque 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	3 : SAP, META4, EMC-xCP	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 valorarán, conjuntamente, los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora y en consecuencia, se podrían incluir o retirar SLA.

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

El nivel de servicio solicitado 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 y un plan de penalizaciones para casos 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 realizará mensualmente y, si fuera el caso, siempre en el informe de cierre del servicio.

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

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

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

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

## 7. 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.

## 8. 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.
- Presentación del Modelo Operativo localizado a la realidad de RTVM, detallando el ciclo de vida de una solicitud, especificando cómo se abre y cómo se cierra un ticket, cómo se escala una solicitud crítica y matriz de escalado prevista. Asimismo se especificará cómo es la operativa de los procesos que no son "event-driven" que se deben implantar en el marco del servicio de acuerdo a lo requerido.

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**