



TeleMadrid

Servicio de Gestión de los procesos de Backup Corporativo

Suministro, Implantación, Mantenimiento y Servicio Gestionado

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Diciembre 2018

Índice del Documento

OBJETIVO	3
SITUACION ACTUAL	3
SITUACION OBJETIVO	4
ALCANCE TECNOLÓGICO.....	5
CENTRO PRIMARIO: SOLUCIÓN DE BACKUP Y ALMACENAMIENTO PRIMARIO	5
CENTRO EN NUBE PÚBLICA: SEGUNDO NIVEL DE ALMACENAMIENTO Y LARGA RETENCIÓN	6
PROTECCIÓN DE DATOS: REQUERIMIENTOS	7
BACKUP: REQUERIMIENTOS	9
PLATAFORMAS CLIENTES	10
LÍNEA DE COMUNICACIONES ENTRE SEDES	10
ALCANCE FUNCIONAL.....	11
PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA.....	11
SERVICIO GESTIONADO	11
OTROS REQUERIMIENTOS	13
SERVICIO GLOBAL: PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE.....	14
METODOLOGIA	14
PLAN DE IMPLANTACIÓN	14
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	16
RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS	18
DOCUMENTACIÓN SOPORTE DEL SERVICIO	20
NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	20
CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	23

OBJETIVO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de gestión de los procesos de backup de Radio Televisión Madrid, S.A.U., en adelante RTVM.

SITUACION ACTUAL

Los procesos asociados a la Gestión del Backup, que permiten disponer de copias de seguridad de archivos, bases de datos, y otra información asociada a los distintos procesos corporativos de RTVM, se soportan sobre una plataforma - hardware/software- del fabricante EMC:

- > Software de Backup:
 - Dell-EMC Networker
- > Infraestructura:
 - Cabina de Almacenamiento Dell-EMC DataDomain DD860 65TB útiles.
 - Almacenamiento para Primera copia de Backup.
 - Cabina de Almacenamiento Dell-EMC Datadomain DD640 7TB útiles.
 - Respaldo parcial primera copia de Backup.
 - IBM TS3310
 - Primera y Segunda Copia de Backup.
 - El segundo nivel de almacenamiento dispone de 4 drives LTO 5 y 368 slots.
 - Se dispone adicionalmente de 2 drive LTO 3 para el entorno iSeries.
 - VTL: Backup entornos iSeries.
- > Centro de Respaldo:
 - Ubicación la cabina de almacenamiento Dell-EMC Datadomain 7TB útiles.
 - Línea de Comunicaciones RTVM/Centro Respaldo 1 Gbps que se utiliza exclusivamente para la replicación entre Datadomain.
 - Armario Ignífugo: custodia soporte magnético en cinta segunda copia y larga retención-
 - Servicio de Intercambio de soporte cinta entre RTVM y Centro de Respaldo.
- > Servicios Gestionado de los Proceso de Backup:
 - Definición y creación de la política de Backup.
 - Administración.
 - Seguimiento y control de ejecución
 - Ejecución de Grupos.
 - Backups.
 - Restores.
 - Pruebas de Contingencia de Entornos.
- > Volumetrías:
 - Nº de sistemas/servidores de Backup: 325
 - Volumen actual datos objetivo del Backup: 39TB
 - Volumen actual almacenado de Backup (Primera copia, segunda copia y larga retención): 1.988 TB lógicos, de los cuales 1.166 TB están en soporte magnético, cinta.
 - Número de soportes magnéticos en cinta: 613 LTO5

SITUACION OBJETIVO

El contrato de servicio actual finaliza el 31 de Diciembre de 2018, fecha en la que, además, la infraestructura que da soporte a los procesos de backup deja de tener mantenimiento y soporte técnico del fabricante al considerarse obsoleta, por lo que, dado que los procesos de backup son críticos y han de tener asegurada su disponibilidad y buen funcionamiento, se propone contar con un servicio único que dé cobertura a la siguiente funcionalidad:

- La unificación de la solución de protección de datos de RTVM bajo la gobernanza de su actual software de protección de datos, Dell-EMC Networker, que gestione todo el ciclo de vida de la información protegida.
- La implantación de soluciones de backup a disco basadas en appliance Dell-EMC Data Domain específicos de backup (PBBA – Purpose Built Backup Appliance) con deduplicación online, por bloque variable e integrados con la solución de protección de datos, Dell-EMC Networker, para proporcionar deduplicación en origen, en el servidor de backup y/o storage node o en destino, en un único pool de deduplicación global.
- La reducción de las ventanas de backup para cumplir con los niveles de servicio requeridos.
- La aceleración de los tiempos de recuperación ante pérdida de datos.
- La disponibilidad de múltiples copias de seguridad en diferentes localizaciones para garantizar la recuperación ante desastres, realizando el movimiento hacia infraestructura de Nube Pública Microsoft Azure a través de protocolo S3.
- Necesidad de clonar los volúmenes de backup por líneas IP hacia almacenamiento objeto en nube pública Microsoft Azure.
- Dotar a la solución de protección de datos de mecanismos de movimiento de datos (larga retención y segundas copias) hacia soluciones de nube pública Microsoft Azure, mediante protocolos eficientes como S3.
- Integración con las aplicaciones Enterprise que posee RTVM, como son Oracle, VMWare, MS SQL, etc, proporcionando a estas aplicaciones funcionalidades de backup a disco con deduplicación en origen, integradas con RMAN y VADP's.
- Integración dentro del appliance específico de Backup, Data Domain, con BRMS (IBM iSeries) mediante FC y ofreciendo VTL suficiente volumen para proteger la infraestructura de este entorno productivo.
- Sustitución del almacenamiento en cinta mediante la utilización de almacenamiento en nube pública, Microsoft Azure, como soporte de segunda copia y larga retención.
- Unificación del licenciamiento del software de Backup Networker en modelo capacidad "FrontEnd".
- Servicio de transformación tecnológica desde la arquitectura actual a la nueva arquitectura propuesta, incluyendo migración de los datos correspondientes a la primera copia de Backup ubicada en DataDomain.
- Servicio de gestión, operación, administración de los procesos de Backup.
- Servicio de actualización/soporte del entorno tecnológico.
- Servicio de gestión de la recuperación de datos desde las cintas actuales a lo largo de la vida del contrato.

ALCANCE TECNOLÓGICO

En este apartado se detallan, por componentes, los requisitos mínimos obligatorios. No pretende ser una relación exhaustiva de las características técnicas de los elementos demandados, solo se recogen las características relevantes.

Debido a que los elementos individuales de cada Componente van a interactuar entre sí, se debe garantizar la total compatibilidad entre los elementos ofertados. El licitador debe

Al presentar la oferta, el licitador deberá:

1. ajustar la terminología a la utilizada en este apartado.
2. proporcionar la especificación técnica completa de dichos elementos, ya que cada componente debe consistir en una solución integral que incluya los elementos necesarios para el cumplimiento de todos los condicionantes, requisitos y especificaciones técnicas descritas a lo largo del presente pliego.
3. garantizar también la integración lógica entre todos los componentes

Las propuestas que ofrezcan prestaciones inferiores no serán tomadas en consideración.

CENTRO PRIMARIO: SOLUCIÓN DE BACKUP Y ALMACENAMIENTO PRIMARIO

Con la solución de Backup/Restore y el almacenamiento primario, se pretende dotar a RTVM de una solución de protección de datos en el CPD principal.

Se deberá suministrar licencias del software de Backup basado en Dell-EMC Networker y appliance específico de backup.

Los componentes (software de backup y appliance de backup) deberán estar integrados entre sí a nivel lógico (gestión, administración y operación).

La solución deberá permitir realizar copias locales que serán almacenadas en el appliance ofertado. Así mismo la solución permitirá realizar tiering para copias de larga retención y clonar copias individuales de backup hacia la nube pública, enviando únicamente información deduplicada por la red.

Toda la gestión del backup del CPD, así como la gestión de las segunda copias (clonados) de los backups y el almacenamiento de copias de larga retención deberá realizarse desde la consola de administración del software de backup, no siendo necesario utilizar otras consolas de usuario para realizar estas operaciones.

La solución propuesta debe suministrar el siguiente equipamiento:

- > Licencia Dell-EMC Data Protection Suite for Backup para 39 Terabytes de FrontEnd.
 - Dotar de licencia de backup basado en la capacidad protegida en origen medida en Terabytes hasta cubrir 39 Terabytes (TB) de backup completo (Full).
 - Los 39 TB son de información protegida en origen, sin tener en cuenta si la información es duplicada para tener varias copias en localizaciones distintas donde se tiene la producción, a fin de externalizar la información para protegerla en caso de contingencia.
 - La licencia debe consistir en la posibilidad de despliegue de un número ilimitado de las siguientes funcionalidades y módulos para respaldar la cantidad de información que se licencia:

- Servidores de backup, nodos para Lan Free; cliente, cliente Virtuales y cliente con deduplicación.
- Módulos de aplicación para realizar backup en caliente de las siguientes aplicaciones: Microsoft Exchange, SQL, SharePoint, Active Directory, IBM DB2, Informix, Sybase, Oracle, MySQL y Meditech.
- Módulo para Backup a disco; módulos para cubrir librerías físicas, compartición de drives, Virtual Tape Library y dispositivos con deduplicación en destino.
- > Appliance Dell-EMC Data Domain modelo DD6800, específicos de backup (PBBA – Purpose Built Backup Appliance) con deduplicación online, por bloque variable e integrados con la solución de protección de datos, Dell-EMC Networker, para proporcionar deduplicación en origen, en el servidor de backup y/o storage node o en destino, en un único pool de deduplicación global, con la siguiente configuración:
 - Capacidad útil 95 TB
 - 12 ptos 10 GbE Ópticos con SFP+
 - 2 ptos 16 Gbps FC (para el AS/400)
 - Protocolos NFS, CIFS y NDMP para la totalidad de la capacidad propuesta
 - Licencia DD Boost para la totalidad de la capacidad propuesta
 - Licencia Cloud Tier para 150 TB en nube (Aunque vamos a dimensionar 50TB en la nube, esta es la capacidad mínima que se puede dimensionar a nivel de licencia de DataDomain. Este dimensionamiento permitirá crecimientos futuros si fuera necesario, sin tocar costes a nivel DataDomain)
 - Funcionalidad VTL y su integración iSeries incluida
 - Mantenimiento del fabricante 24x7 durante la vida del contrato
- > Integración con el almacenamiento en nube pública para segundas copias y larga retención, con gobernanza de estos mecanismos desde la solución Dell-EMC DPS mediante mecanismo de tiering y políticas y con posibilidad de gestionar una capacidad de 50 TB en Microsoft Azure.
- > La solución debe garantizar la disponibilidad de múltiples copias de seguridad en diferentes localizaciones para garantizar la recuperación ante desastres, posibilitando el movimiento hacia infraestructura de Nube Pública Azure a través de protocolo S3.
- > Capacidad dentro del Servicio para realizar backup y recuperar datos desde los soportes de cinta actuales durante los años del contrato, sin necesidad de migración de media ni de catálogo.
- > Solución que permita la búsqueda ágil y rápida de las diferentes copias de un fichero y su ubicación, almacenamiento primario, nube, cintas actuales.
- > Integración dentro de Data Domain con BRMS (IBM iSeries) mediante FC y ofreciendo VTL para proteger la infraestructura de este entorno productivo.
- > Soporte del fabricante software y hardware 24x7, TR 4 horas durante los años del contrato.

CENTRO EN NUBE PÚBLICA: SEGUNDO NIVEL DE ALMACENAMIENTO Y LARGA RETENCIÓN

La solución tecnológica propuesta debe basarse en almacenamiento en nube pública Microsoft Azure, que tiene en vigor certificación de conformidad con el Nivel Alto del Esquema Nacional de Seguridad en España. Cumplirá el siguiente dimensionamiento:

- > Contratación del suministro para la adquisición de unidades de compromiso monetario ("Monetary Commitment") de Microsoft Azure a través de la modalidad de contratación denominado SCE (Server and Cloud Enrollment) indirecto durante los años del contrato y desde la fecha de firma del mismo.
- > Ubicación Europa Comunitaria.

- > Solución integrada con el almacenamiento primario, mediante políticas de Backup gestionadas por la solución de Backup Dell-EMC DPS for Backup para segundas copias y larga retención.
- > Mecanismos de optimización del almacenamiento y del tráfico de red entre el centro primario y el almacenamiento en nube pública, que reduzcan el coste del almacenamiento y el ancho de banda requerido.
- > Modalidad Pago por uso al menos en base a los siguientes parámetros. Se prevé el siguiente consumo a lo largo de la vida del contrato:
 - Garantía de hasta 50 TB en almacenamiento del tipo blobs en bloque
 - Garantías de hasta 2Gbps de acceso a la nube pública.
 - Recuperaciones de datos hasta 2TB/mes.
 - Redundancia Local (LRS)
 - Acceso esporádico
 - Estimación 3.000.000 de cada una de las siguientes operaciones al mes:
 - escritura, enumeración y creación de contenedores, lectura
 - Otras operaciones.
 - Soporte 24x7 TR <1 hora

MODELO DE CONTRATO MICROSOFT AZURE

RTVM ha decidido, en el nuevo modelo, alojar el almacenamiento de respaldo en Azure porque cuenta con el máximo de certificaciones de seguridad, por encima de otras nubes públicas en este momento, por ser una más extendida a nivel mundial, lo que proporciona mayor disponibilidad a nivel de recursos, por su alto nivel de integración con Dell-EMC, garantía para acometer el proyecto de transformación y plantearlo como una transición suave y porque RTVM es cliente de Microsoft y por ello se podrían conseguir mejores condiciones desde el punto de vista económico y flexibilidad del pago por uso.

Consideración.-

1. La contratación del suministro para la adquisición de unidades de compromiso monetario ("Monetary Commitment") de Microsoft Azure se realizará a través de la modalidad de contratación denominado SCE (Server and Cloud Enrollment) indirecto y con una duración de 4 años desde la fecha de firma del mismo.
2. Para responder al posible sobre consumo de los importes establecidos al inicio de dicho contrato, deberán contemplarse la inclusión de facturación mensual por los importes consumidos fuera del Commitment inicial.

PROTECCIÓN DE DATOS: REQUERIMIENTOS

La solución propuesta debe cumplir los siguientes requerimientos funcionales respecto al software de protección de datos:

- permitir la realización de backup vía API VADP de los entornos virtuales VMware, permitiendo granularidad de restauración a nivel de fichero tanto para máquinas virtuales Windows como Linux.
- dar la capacidad de integrarse con la funcionalidad de CBT (Changed Block Tracking) de VMware tanto en backup como en restore.
- realizar el backup de entornos VMware debe utilizar proxies virtuales (no se aceptarán soluciones que requieran de un proxy físico) y el software deberá tener

un sistema de balanceo de carga para repartir la carga de backups de las máquinas virtuales entre los diferentes proxies virtuales disponibles.

- permitir la clonación de backups de máquinas virtuales VMware desde dispositivos de disco a dispositivos de cinta o a nube pública para larga retención, manteniendo siempre el software el catálogo de la información.
- permitir a través del propio software (sin appliance físicos extra) el movimiento de datos de backup o entornos protegidos hacia entornos tipo nube pública.
- permitir la autoprotección de nuevas máquinas virtuales VMware que se creen, basado en políticas automáticas a nivel de folder o servidor ESX, sin necesidad de intervención por parte del administrador.
- permitir gestionar los backups y los restores de VMware desde la interfaz Webclient de vSphere, permitiendo a los administradores de VMware administrar sus propios backups
- permitir el backup a disco de aplicaciones Enterprise (Oracle – RMAN) de forma desentendida por parte de los DBA's, pudiendo el software de backup de una forma automatizada llevarse esos datos hacia otro dispositivo para Larga retención.
- estar integrado con los appliance específicos de backup a disco ofertados en esta licitación, de forma que desde la consola de gestión del software de backup se puedan gestionar y monitorizar los appliance específicos de backup a disco ofertados. Así mismo, el software de backup debe utilizar el mismo algoritmo de deduplicación de los appliance de backup a disco, ofertados, a nivel de cliente, servidor de medios o servidor maestro y tanto por interfaz Ethernet como Fibre Channel, pudiéndose activar o desactivar esa deduplicación desde la consola de gestión del software de backup. Así mismo, el software de backup deberá reportar en su consola los ratios de deduplicación de los backups almacenados en el appliance de backup a disco ofertado.
- tener la funcionalidad de sintetizar un backup full virtual a partir de un backup full y varios backups incrementales que se encuentren ya almacenados en el appliance de backup a disco ofertado. Debe realizar el backup full virtual sintético sin necesidad de transmitir datos por la red y sin necesidad de que en el proceso participe un servidor de medios.
- ser capaz de realizar un backup a disco basado en bloques para servidores Windows, Linux y Exchange, de forma que cada vez que se haga backup sólo se haga backup de los bloques que han cambiado, evitando escanear todo el filesystem cada vez que se haga backup, y debe evitar crear índices cada vez que se realiza este backup de forma que se acelere el backup. Así mismo la restauración de este tipo de backups deberá ser granular a nivel de fichero.
- permitir la restauración de backups de máquinas Windows físicas convirtiéndolas en máquinas virtuales (P2V) tanto para entornos VMware como Hyper-V.
- poder realizar backup en caliente consistente de Microsoft SQL Server con la posibilidad de restaurar granularmente. Así mismo, el administrador de SQL deberá poder realizar backups ad hoc desde la consola de gestión SQL Server Management Studio, sin necesidad de realizar la petición desde la consola de administración del software de backup.
- poder realizar backup en caliente consistente de MySQL con la posibilidad de restaurar granularmente.
- poder realizar backup en caliente consistente de Oracle 11g y 12c con la posibilidad de restaurar granularmente. Así mismo, el administrador de Oracle podrá realizar

backups ad hoc desde la utilidad de Oracle RMAN (sin necesidad de lanzarlo desde el software de backup) y el software de backup deberá catalogar los backups que se hayan lanzado desde RMAN, para que el administrador de backup tenga un control total sobre todos los backups realizados.

- contener, integrado con los clientes y servidores de backup, un elemento de preprocesado de deduplicación, a fin de transmitir menos información y acelerar el rendimiento a disco. Debe garantizar asimismo la réplica consistente entre los appliance de backup ofertados en este procedimiento, al objeto de posibilitar restauraciones de cualquier CPD sin intervención manual, todo ello gestionado desde la consola de gestión del software de backup ofertado.
- tener mecanismos de deduplicación en origen a nivel de Cliente, servidor de medios y servidor de backup, no solamente para los datos de Sistema Operativo sino para los aplicativos que RTVM tiene en producción y deben estar integrados con los appliance de backup ofertados en este mismo procedimiento, de forma que el software de backup utilice el mismo algoritmo de deduplicación que los appliance ofertados.
- debe incorporar mecanismos automáticos de backup del repositorio de metadatos que permitan realizar operaciones Disaster/Recovery del servicio de backup. La continuidad del servicio de backup debe ser válida en entornos de servidores físicos y/o virtuales.

BACKUP: REQUERIMIENTOS

La solución propuesta debe cumplir los siguientes requerimientos respecto al appliance específico de backup:

- se espera una solución de backup a disco basada en appliance específicos de backup (PBBA – Purpose Built Backup Appliance) con deduplicación online, por bloque variable e integrado con la solución de protección de datos, para proporcionar deduplicación en origen, en el servidor de backup y/o storage node o en destino, en un único pool de deduplicación global.
- deberá ser una solución unificada de hardware y software de propósito específico de backup. No se admitirán soluciones basadas en servidor o cabinas de almacenamiento de propósito general.
- con capacidad para integrarse con el almacenamiento en nube pública para segundas copias y larga retención, con gobernanza de estos mecanismos desde la solución protección de datos mediante mecanismo de tiering y políticas y con posibilidad de gestionar una capacidad de 50 TB en nube pública.
- garantizará la disponibilidad de múltiples copias de seguridad en diferentes localizaciones para garantizar la recuperación ante desastres, posibilitando el movimiento hacia infraestructura de Nube Pública a través de protocolo S3.
- con capacidad de clonar los volúmenes de backup por líneas IP hacia almacenamiento objeto en nube pública.
- con capacidad para asegurar la integración dentro del appliance propuesto con BRMS (IBM iSeries) mediante FC y ofreciendo VTL para proteger la infraestructura de este entorno productivo
- deberá estar licenciado para utilizar toda la capacidad de disco ofertada.

- deberá estar integrado con la solución de protección de datos propuesta.
- deberá utilizar tecnología de reducción de datos basada en deduplicación y compresión. La deduplicación deberá realizarse inline y deberá ser global a toda la información protegida en el appliance.
- la tecnología de deduplicación del appliance deberá ser de segmentación variable automática, con tamaños de bloque desde 4KB, para asegurar una mayor reducción de los datos almacenados.
- deberá poder realizar preprocesado de los segmentos de datos (deduplicación en origen, a nivel de Cliente) con el software de backup ofertado.
- El appliance propuesto debe cumplir al menos con los siguientes requerimientos de rendimiento:
 - Capaz de dar un rendimiento de 13,4 TB / hora. Se deberá aportar hoja de especificaciones del fabricante
 - Debe tener redundados aquellos elementos HW que sean susceptibles de fallo (Power supplies, fans).
 - Debe de disponer como mínimo de conectividad 10GBE (4 puertos) y 16Gbit (2 puertos).
 - Debe poder ser capaz de absorber hasta 270 streams de datos (Backup, restores) de forma paralelizada
- deberá incluir como mínimo los protocolos de acceso CIFS, NFS, DD Boost, VTL y NDMP. Estos protocolos podrán ser ofrecidos de forma simultánea y la deduplicación deberá ser global independientemente del protocolo utilizado para almacenar los datos
- tendrá la capacidad de integrarse con software Enterprise de BBDD como Oracle, DB2, SQL, sin necesidad de la intervención de software de Backup.
- tendrá la posibilidad de gestionar cuotas Soft y Hard. Para evitar y gestionar el crecimiento indiscriminado de volumen protegido por aplicación o servicio de protección.

PLATAFORMAS CLIENTES

El ecosistema de sistemas y aplicaciones de RTVM NO es muy diverso, básicamente podemos agruparlo en las siguientes tipologías:

- Filesystem: SSOO Microsoft, carpetas, ficheros.
- Microsoft Sql Server: 2008, 2012, 2016.
- Microsoft Exchange. 2016.
- Oracle Database. 9, 10, 11.
- Microsoft Cluster Services. : 2008, 2012.
- Vmware: 5 y 6.

LÍNEA DE COMUNICACIONES ENTRE SEDES

- > Línea de comunicaciones entre centro primario de RTVM y Centro Azure que garanticen el ancho de banda de hasta 2Gbps.

ALCANCE FUNCIONAL

PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

El proveedor debe describir el proyecto de transformación tecnológica necesario para pasar de la arquitectura actual a la nueva arquitectura, contemplando, como mínimo las siguientes tareas:

- Migración a Dell-EMC Networker mínimo v9.x (se implantará aquella reléase de la v9 que se considere estable en el momento de ejecución, en consenso con RTVM)
- Unificación de los actuales servidores de Networker en un Servidor de Networker nuevo virtual.
- Adaptación de la solución para el acceso al inventario de cintas actuales que se mantendrán a lo largo de la vida del contrato.
- Implantación nueva solución de almacenamiento DD6800 en el centro primario
- Migración de los datos del actual DataDomain del centro primario DD860 al nuevo Data Domain DD6800.
- Integración Dell-EMC Networker con almacenamiento primario.
- Reconfiguración de políticas de backup, periodos de retención, calendario, a modalidad workflow.
- Gestión de los clientes actuales de Backup.
- Implantación nuevas funcionalidades de búsqueda ficheros requeridas.
- Configuración del segundo nivel de almacenamiento en nube pública y de la línea de comunicaciones entre centro primario de RTVM y Centro Azure.
- Integración Dell-EMC Networker con segundo nivel de almacenamiento en nube pública.

SERVICIO GESTIONADO

SERVICIO DE OPERACIÓN

El proveedor debe considerar que en el ámbito del servicio se incluyen las siguientes actividades:

- Política de Backup: creación, modificación, adecuación.
- Planificación de Grupos: gestión de las ventanas de backup requeridas y alineadas con las ventanas de proceso de la Organización.
- Gestión de Clientes: ciclo de vida de los clientes de backup y sus requerimientos necesarios (alta, baja, modificación).
- Gestión de Cambios.
- Peticiones de servicio de backup (realización de backups y restores).

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

El proveedor debe considerar que en el ámbito del servicio se incluyen las siguientes actividades:

- Gestión de Incidencias: atención y resolución de incidencias y problemas.
- Correctivos.

- Acciones preventivos: análisis de la capacidad, revisión de backups, restores periódicos de pruebas.
- Soporte a Usuarios de SSII.

SERVICIO ACTUALIZACIÓN/SOPORTE DE LA PLATAFORMA

El proveedor debe considerar que en el ámbito del servicio se incluyen las siguientes actividades:

- Actualización de versiones menores de la solución Dell-EMC DPS implantado.
- Actualización de versiones mayores de la solución Dell-EMC DPS implantado, se considerarán 1 actualización cada 3 años o 2 actualizaciones cada 5 años.
- Gestión de las actualizaciones del almacenamiento primario DD6800 con el fabricante Dell-EMC que da el soporte y mantenimiento.

GESTIÓN DEL SERVICIO

El proveedor debe considerar que en el ámbito del servicio se incluye la `propia gestión del mismo:

- Gobierno.
- Seguimiento, Control y Reporting.
- Gestión línea comunicaciones entre sedes.
- Gestión consumos mensuales servicio Centro Azure.
- Circuitos de escalado (también al fabricante).

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 en español.
- Horarios de servicio:
 - 09:00h a 19:00h de lunes a viernes, servicio en dinámica ordinaria.
 - 24x7 restauración de sistemas o ficheros, o disponibilidad de la plataforma hw/sw, servicio en dinámica extraordinaria.

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.

OTROS REQUERIMIENTOS

La empresa ofertante deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- > El ofertante tendrá la capacidad de realizar la entrega del servicio solicitado en los plazos establecidos desde la firma del contrato. Dicha capacidad se deberá demostrar con referencias en la prestación de servicios y tecnologías similares propuestas.
- > Deberá contar, en el año en que se publica este pliego, con las siguientes certificaciones activas de los fabricantes que corresponden a los entornos objeto de la prestación del servicio. Dichas certificaciones deberán incluirse en la respuesta al pliego:
 - Certificaciones Microsoft:
 - GOLD Cloud Platform en España
 - GOLD Cloud Productivity en España
 - GOLD en las siguientes competencias a nivel corporativo: Application Development, Collaboration and Content, Communications, Data Platform, Datacenter, Enterprise Mobility Management, Messaging, Small and Midmarket Cloud Solutions, Windows and Devices.
 - Certificado Licensing Solution Partner en España
 - Reconocido como Microsoft Azure Expert Managed Service Provider a nivel corporativo
 - VMware: Solution Provider Premier Partner por capacitación y dedicación a la excelencia en la entrega de soluciones de virtualización de VMware.
 - Dell-EMC Partner Platinum Solution Provider.
- > El ofertante deberá demostrar una clara experiencia en la gestión de contratos y aptitud técnica en la nube pública Microsoft Azure propuesta, indicando referencias y número de perfiles certificados en dicha nube pública.

SERVICIO GLOBAL: PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE

METODOLOGIA

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.
- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.
- 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).
- Usar COBIT como marco de referencia para la selección de indicadores de gestión globales.
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos: de gestión y operativos.

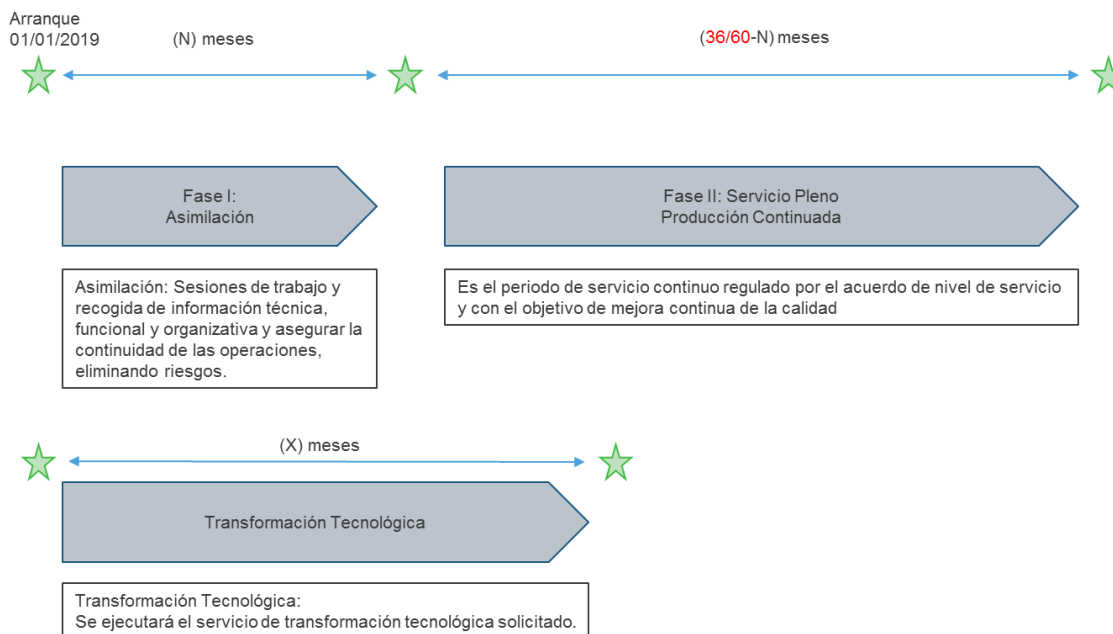
Consideración.-

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 mantenida -en tiempo y forma-, sin que implique coste para RTVM.

PLAN DE IMPLANTACIÓN



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.

Propuesta **Plan Transformación Tecnológica:**

El adjudicatario establecerá el plan de Transformación Tecnológica indicando:

- Alcance y objetivos de Plan.
- Cronograma detallado del Plan.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Niveles de servicio objetivo durante este periodo.
- Documentación generada.

Propuesta de **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 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.

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.
- **Informe Plan de Mejora (trimestral):** El propósito de este informe es proporcionar una propuesta realistas con líneas de actuación asociadas a la mejora continua, sobre la base de los niveles de cumplimiento y de no cumplimiento analizados en los seguimientos mensuales.

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.

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 8 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 4 años.
- 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.
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia demostrada de más 2 años.
- 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.
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia demostrada de más 3 años en la prestación de servicios similares.

Asimismo, la empresa entregará el currículum 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.

DOCUMENTACIÓN SOPORTE DEL SERVICIO

A lo largo de la prestación del servicio, sin menoscabo de las peticiones de información adicional que RTVM pueda requerir, se generará y/o mantendrá la siguiente documentación:

- **Documento de acuerdo de nivel de servicio.** Este documento recogerá los indicadores y sus niveles objetivos para la medición en la prestación del servicio. Debe ser consensuado y aprobado conjuntamente entre el adjudicatario y RTVM.
- **Manual de Procedimientos de Gestión.** Describe y documenta los procedimientos establecidos para la realización de peticiones al Servicio, la comunicación de incidencias y problemas, los canales de comunicación Proveedor adjudicatario y RTVM y su uso y, en general, todos aquellos procesos que requieran alguna interacción entre ambas organizaciones.
- **Manual de Procedimientos de Operación.** Documentación cuyo objeto es describir los pasos, tareas, validaciones y verificaciones a realizar para los diferentes procedimientos de operación (peticiones al Servicio, tareas periódicas, tareas automatizadas, actualización de la documentación técnica, etc...).
- **Documentación Técnica Plataforma RTVM.** Recoge los diferentes documentos, tablas y diagramas que representan la configuración en cada momento de toda la plataforma de almacenamiento y backup (configuración de componentes, arquitectura y relación entre ellos, direcciones, mecanismos de acceso, asociaciones, asignaciones, capacidades, etc...).

Consideración.-

No se justificará en ningún caso que la documentación no esté actualizada en todo momento, según sea necesario a medida en que se opere y evolucione la plataforma.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

A continuación se plantean los indicadores de nivel de servicio exigidos.

RTVM está en disposición de valorar cualquier planteamiento alternativo respecto a la categorización de las peticiones de servicio (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.

Consideración.-

Respecto a la Accesibilidad al Servicio: no está permitido que el servicio no esté disponible. RTVM entiende que se pueden establecer diferentes canales y circuitos de acceso (teléfono, mail, web) para garantizar la disponibilidad del servicio al 100%.

Indicadores de nivel de Servicio relativos a la Gestión del Servicio

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	99, 99%	2%
Gestión de Incidencias	Tiempo de atención ante incidencias (95% casos)	< 30 minutos	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 3 %	2 %
	Tiempo de resolución de incidencias	Críticas: 4 horas No críticas:12 horas	2% 2%
Gestión de peticiones	Tiempo de resolución de peticiones de cambios (98% casos)	Sencillos < 48 horas Complejos < 7 días	2%
Documentación	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación. (Revisión Mensual)	➤ 98%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes (Antes del 5º día del mes)	➤ 99%	2%
Mantenimiento Preventivo	Cumplimiento de calendario de mantenimiento preventivo (semanal)	➤ 98%	2%
Configuración Actualizaciones SW-Parches.	% Cumplimiento política actualización parches. (anual)	> 98 %	2%
Tiempo de Resolución Incidencias Software	Críticas	=< 4 horas	2%
	No Críticas	< 12 horas	2%

Indicadores de nivel de Servicio relativos a la Provisión de Infraestructura, Diseño y Plan de Transformación.

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
-------------	-----	-------	----------------

Homologación	Homologación de arquitectura y diseño.	< 5 días	2%
Provisión Puesta en Marcha.	Cumplimiento calendario plan de acción, Provisión y puesta en marcha.	➤ 5 días	2%
	Cumplimiento de los requerimientos de Integración del proyecto.	> 7días Desde Plan de acción.	2%
	Cumplimiento Provisión Nube Azure	➤ 7 días	2%
	Cumplimiento Provisión Línea Comunicaciones	➤ 7 días	2%
	Incidencias con Impacto en servicio actual	➤ 1 incidencia	2%
	Nº de cambios resueltos con reclamación posterior RTVM	< 3%	1 %
	Proceso de Backup vinculado a nueva Infra D.Domain.	➤ 5 día	2%
	Proceso de Backup vinculado Azure	➤ 5 días	2%
Plan de Transformación.	Cumplimiento de transformación y migración software clientes (upgrade)	➤ 7 días	2%
	Cumplimiento de Documentación, procedimientos.	➤ 15 días	2%
	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes	➤ 95%	2%
	Migración contenidos backup a nueva infraestructura de backup	➤ 7 días	2%

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 30 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.

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.

CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la propuesta de colaboración no deberá extenderse a más de **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.

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

En este punto conviene señalar que los requisitos planteados en este pliego son de obligado cumplimiento. Si alguna proposición no contempla el cumplimiento total de los requerimientos exigidos, será excluida del proceso.

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	Metodología de Gestión de proyectos	
	Enfoque del servicio orientado a procesos	
	Herramienta de gestión	
	Referencias en servicios similares y/o en sector Media	
	Certificaciones y/o Requerimientos	
	SLAs	
	Centro Primario: Solución de Backup y almacenamiento primario	
	Centro en Nube Pública: Segundo nivel de almacenamiento y larga retención	
	Proyecto de Transformación Tecnológica	
	Servicio Gestionado	
	Modelo operativo para la gestión de soportes (cintas)	
	Entregables	
Valor añadido	Lista de mejoras al alcance del servicio	
Plan de Transformación	Planificación del proyecto de transformación tecnológica	
	Plan Migración Histórico	
Plazo de Ejecución Servicio Gestionado	Fase de Asimilación. Fase de Ejecución. Fase de Devolución, si se diera el caso	

PROPUESTA DETALLADA

1. Tabla Resumen: según se acaba de indicar.

2. Índice

3. Descripción de la solución propuesta

- Descripción de la metodología propuesta para la gestión del servicio
- Descripción del Servicio de mantenimiento y soporte propuesto
 - Estructura del Centro de Servicio
 - Misión y funciones
 - Descripción de la solución técnica propuesta
 - Estructura de gobierno del servicio y reporting
 - Procesos y alcance tecnológico

- Plan de Contingencia propuesto
 - Matriz de cumplimiento de requisitos funcionales y técnicos de la solución
 - Descripción de los trabajos a realizar y entregables
 - Planificación del proyecto conforme a la fase de implantación del servicio
 - Plan de Implantación y Devolución del Servicio
 - Descripción del Equipo de Trabajo
- 4. Prestaciones Superiores y Complementarias**
- 5. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas**
- 6. Ejecución del Contrato:**
- Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el ofertante para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, aseguramiento de calidad y seguridad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para velar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
- 7. Certificaciones**
- 8. Otros datos de interés**