



TeleMadrid

SERVICIO GESTIONADO

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SOPORTE A NEGOCIO DE RTVM

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Septiembre 2020

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	4
MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE.....	4
Inventario hardware	4
Renovación licencias software	6
ROBUSTECIMIENTO INFRAESTRUCTURA SAP S/4 HANA	7
Equipamiento	7
Instalación, configuración y puesta en marcha	8
Actualización kernel SAP	9
ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN	9
Alcance funcional	9
Enfoque metodológico	12
Organización del servicio	13
Plan de Implantación del servicio.....	13
Plan de Devolución del servicio	14
Gobierno del servicio y Reporting	14
Recursos y Perfiles involucrados	16
3. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	17
4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	23

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las especificaciones técnicas para la contratación del Servicio Gestionado de Soporte y Mantenimiento de la Infraestructura de soporte al Negocio de Radio Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM, que incluye los acuerdos de mantenimientos hardware/software, la provisión de infraestructura hardware y software para la adecuación de los Sistemas IBM Iseries a la evolución SAP S/4 HANA, y el servicio gestionado de administración de sistemas de la infraestructura objeto del servicio.

Mantenimiento y Soporte Hardware y Software.

- Servicios de mantenimiento HW y elementos de SW (sistemas operativos Iseries As400, herramientas de gestión, software de virtualización, etc.).
- Servicios de soporte
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones.
- Gestión de Cambios.
- Gestión de la Configuración.
- Suscripción y/o renovación de los acuerdos con fabricantes del hardware y software objeto del servicio.

Robustecimiento Infraestructura SAP S/4 Hana.

- Provisión, instalación, configuración y puesta en marcha de la infraestructura solicitada en el alcance del servicio como consecuencia de la necesidad de adecuar los sistemas Iseries de RTVM a nivel de proceso, capacidad y proceso , para alinearlos con los requerimientos de SAP/4 HANA.
- Upgrade a la última versión disponible del KERNEL del fabricante en los sistemas ECC de los entornos de producción, calidad y desarrollo de RTVM.

Administración y Explotación de Sistemas.

- Administración de sistemas (gestión de la configuración, gestión del cambio, gestión inventario).
- Procedimientos Preventivos.
- Consultoría en la evoluciones de configuración y arquitectura de las diferentes plataformas tanto a nivel de HW como de SW.
- Servicios de soporte
- Gestión de Incidencias
- Monitorización de infraestructura.
- Gestión, Administración y Mantenimiento predictivo y correctivo.
- Servicio de guardia - Soporte 24x7 para incidencias de severidad 1, es decir, que afecten a la disponibilidad de un servidor o servicio crítico del RTVM. La potestad para calificar las incidencias críticas pertenece a RTVM.

2. ALCANCE

MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE

INVENTARIO HARDWARE

Infraestructura Blade Center IBM, Lenovo y Servidores Xseries

Producto	Descripción
CHASSIS	Mantenimiento HW 8721-A1G s/n 06FDKNI
BLADE	Mantenimiento HW 8737-24G s/n 06EEYTV
BLADE	Mantenimiento HW 8737-24G s/n 06EEYTW
BLADE	Mantenimiento HW 9532- AC1 s/n 408H8Y
BLADE	Mantenimiento HW 9532-AC1 s/n 408H90
CHASSIS H	Mantenimiento HW 8852-4SG s/n 99D7317
BLADE	Mantenimiento HW 7870-B3G s/n 06H9571
BLADE	Mantenimiento HW 7870-G2G s/n 06AXXB1
BLADE	Mantenimiento HW 7870-G2G s/n 06AXXC2
BLADE	Mantenimiento HW 7870-G2G s/n 06AXXC4
BLADE	Mantenimiento HW 7870-G2G s/n 06AXXC6
BLADE	Mantenimiento HW 7870-G2G s/n 06AXXD1
BLADE	Mantenimiento HW 8853-G7G s/n 99HY710
XSERIES	Mantenimiento HW 8871 AC1 s/n J32F2TC
XSERIES	Mantenimiento HW 7915 E7G s/n 06FKTKM
XSERIES	Mantenimiento HW 7915 E7G s/n 06FTMNE
XSERIES	Mantenimiento HW 7915-E3G s/n KD2B52H
XSERIES	Mantenimiento HW 7915-E3G s/n KD2B52X
CHASSIS	Mantenimiento HW 8721-HC2 s/n S40VHZZ

Producto	Descripción
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD090
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD091
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD092
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD093
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD094
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD095
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD096
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD097
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD098
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD099
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD100
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ADD101
BLADE	Mantenimiento HW 7X16A02NEA s/n S4ABN814
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ABN817
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ABN818
BLADE	Mantenimiento HW 7X16CTO1WW s/n S4ABN820

Mantenimiento NetApp 1 año 24 x 7

Producto	Descripción
Net App	App AFF200HA s/n 21652006055
Net App	AFF200HA S/N 21804004559

Mantenimiento IBM 1 año 24 x 7

Producto	Descripción
POWER	Mantenimiento HW y SWMA 8286-42A s/n
POWER	Mantenimiento HW y SWMA 8286-41A s/n
POWER	Mantenimiento HW 8286-41A s/n 7863DBX
STORAGE	Mantenimiento HW y SWMA 2076-624 s/n 7824P9X
STORAGE	Mantenimiento HW y SWMA 2078-224 s/n 7814P90
SWITCH	Mantenimiento HW 2498-X24 s/n 130274D
SWITCH	Mantenimiento HW 2498-X24 s/n 130278N
SWITCH	Mantenimiento HW 2498-B24 s/n 108278A
SWITCH	Mantenimiento HW 2498-B24 s/n 108290C
HMC	Mantenimiento HW y SWMA 7042-CR9 s/n
TFT	Mantenimiento HW 7316-TF4 s/n XXXXXX
HMC	Mantenimiento HW y SWMA 7042-CR5 s/n
TFT	Mantenimiento HW 7316-TF3 s/n 109978L

RENOVACIÓN LICENCIAS SOFTWARE

Mantenimiento Licencias VMWare

Producto	Descripción	Cant.
Manto	VS6-ENT-G-SSS-C Basic Support Coverage VMware vSphere 6 Enterprise - 1 processor	16
Manto	VS7-ENT-G-SSS-C Basic Support Coverage VMware vSphere 6 Enterprise - 1 processor	10
Manto	VC7-STD-G-SSS-C Basic Support Coverage VMware vCenter Server 6 Standard 1 processor	6
Manto	vCenter Server 6 Standard (instances)	1
Licencia	Nuevas Licencias de vSphere 7 Standard para 8 processor	8

ROBUSTECIMIENTO INFRAESTRUCTURA SAP S/4 HANA

RTVM requiere la provisión de infraestructura hardware y software, para robustecer la plataforma Power Iseries de IBM de la que dispone actualmente como soporte a los procesos ECOFIN, en el marco de la adecuación de su ERP SAP R/3 a SAP S/4 Hana.

EQUIPAMIENTO

En la tabla quedan contenidos los códigos de producto, descripción y cantidad de componentes.

Producto	Descripción	Cantidad
266	Linux Partition Specify	1
2146	Primary OS - AIX	1
5227	PowerVM Standard Edition	6
9743	Notify CSO After Install	1
EM94	128 GB DDR4 Memory	8
EPXE	6-core 3.89 GHz POWER8 Processor Card	1
EPYE	One Processor Core Activation for #EPXE	6
5639-SAP	SUSE SLES for SAP Applications for Power	1
8000	Supply - SLES for SAP Appl for Power	1
MDAEZA	1-2 Skts Unlimited LPARs w 3yr Pri Sub	1
5692-A6P	DVD Process Charge	1
5765-VS3	IBM PowerVM Standard Edition V3	1
V8J7BG	Per Processor Core (Small)	12
5773-LNX	IBM Support Line for Linux on Power - 3 Year	1
5809	WW Notice doc (http://ibm.biz/tss-agreements)	1
S0UHG7	3 Yr Support Line for Linux 9x5 per Server	1
5773-PVS	3-Year SWMA for 5765-PVS/VS3	1
U0VMC5	Per Proc SW Maint Registration (Small)	12
MANTO	Ampliación garantía HW a 3 años 24 x7	1

Producto	Descripción	Cantidad
2072-3H4	FlashSystem 5030 SFF Control Enclosure	1
20729730	Power Cord - PDU Connection	1
2072ACSR	5m OM3 Fiber Cable (LC)	8
2072ADN1	Order Type 1 - CTO	1
2072AG00	Shipping and Handling NC	1
2072AHPA	AC Power Supply HE	1
2072AHZE	Hybrid Flash Indicator	1
2072AL80	1.92TB 12 Gb SAS 2.5 Inch Flash Drive	20
2072ALBB	16Gb FC Adapter Pair	1
2072ALE7	FlashCopy Upgrade	1
2072ALE8	Remote Mirroring	1
2072ALE9	Easy Tier	1
2072ALGA	Storwize V5000E Cache Upgrade	1
MANTO	HWMA 3Y 24X7 SBD 2072 3H4	1

INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Será responsabilidad del adjudicatario los servicios de instalación, configuración y puesta en marcha del hardware/software con consecuencia del proceso de adecuación de la plataforma de soporte al ERP financiero SAP.

El proveedor deberá definir la arquitectura objetivo teniendo en cuenta la infraestructura de RTVM, así como los elementos que forman parte de esta adecuación. Será responsabilidad del adjudicatario:

- Provisión, instalación y configuración:
 Instalación, configuración y parametrización: de todos y cada uno de los componentes de software específico.
 Definición de la arquitectura de sistemas para la transformación contemplando los tres entornos existentes Producción, Calidad/integración, Desarrollo.
 Definición de los requerimientos para los tres entornos, sobre la base de:
 - Capacidad de Proceso.
 - Capacidad de Memoria.
 - Capacidad de Almacenamiento.

Tuning y Sizing de los entornos de Producción, Calidad y Desarrollo.

- **Explotación:**
Definición de plan de mantenimiento y explotación de la plataforma, indicando los procedimientos de:
 - Arranque y Parada
 - Plan de mantenimiento Preventivo.
 - Plan de Backup.
 - Plan de Diagnóstico de Plataforma.Supervisión de la plataforma: RTVM, dispone de una plataforma de monitorización (Zabbix), se facilitarán los indicadores necesarios, métodos de integración, etc. para supervisar a nivel de infraestructura y proceso la plataforma, estableciendo los umbrales para el funcionamiento correcto de la misma.
- **Documentación:**
Documentación Arquitectura de Sistemas.
Documento de Explotación.

ACTUALIZACIÓN KERNEL SAP

La infraestructura SAP de RTVM se soporta en equipos Iseries/As400, con la versión del OS/400 V7R3M0 y con la versión de Kernel a versión 7.22 EXT.

Se espera que el Downtime sea mínimo en los entornos SAP y garantizar el funcionamiento de los mismos.

El adjudicatario deberá contemplar la actualización del kernel de SAP sobre AS400 de los sistemas ECC (Desarrollo, Calidad y Producción), a la última versión disponible consensuada con RTVM.

Será responsable de los trabajos de actualización de software, incluyendo las tareas de backup, upgrade y plan de marcha atrás

El proveedor debe facilitar el cronograma de trabajo de todas las actividades solicitadas en este hito, indicando tareas y responsabilidades.

ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN

ALCANCE FUNCIONAL

GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES

Se considerará en el ámbito del servicio las demandas procedentes del Grupo de Operaciones y Explotación.

Son solicitudes que realizarán usuarios de Sistemas de Información de acuerdo al protocolo que se establezca.

Las acciones asociadas son:

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

Principales Actividades:

- Soporte al equipo funcional de RTVM:
 - Copia de seguridad de las configuraciones de los equipos objeto del servicio.
 - Incidencias hardware.
 - Recuperación datos.
 - Soporte a procesos de puesta en producción que pudieran verse afectados.

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 del equipo de soporte de RTVM.
- A partir de ello, desarrollará cuantas acciones de tipificación, registro, solución o paliación, etc., resulten necesarias.
- Mantendrá disponible la información general sobre la incidencia o petición, para su consulta por RTVM.
- Una vez resuelta la incidencia o petición, informará al servicio de Soporte 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, 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.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se cubrirá en el ámbito del servicio el mantenimiento en operatividad de los sistemas en cuanto a su parametrización, 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 de firmware.
- Problemas de configuración o software.
- Problemas causados por una operación errónea de los usuarios.

Se considerará también incluida la revisión de parches de cualquier tipo. La instalación de los mismos está incluida en el alcance del servicio así como la correspondiente revisión, sobre los distintos entornos de cada sistema, 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.

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.
- 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.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

RTVM requiere una serie de procesos de carácter preventivo adicionales a los que ya dispone en la actualidad, basados en la monitorización continua, con objeto de garantizar el estado operativo de la plataforma y la disponibilidad de los servicios que proveen.

Las acciones asociadas son:

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

Principales Actividades:

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

Consideración.-

RTVM, cuenta con una plataforma de monitorización, basada en Zabbix, que debe considerarse como plataforma de soporte a este proceso. Actualmente ya soporta parte de los procesos de chequeo que se solicitan y que forman parte del ámbito servicio.

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.
- Escalado de acuerdo al circuito consensuado.
- Acceso WEB, correo y teléfono para RTVM para el seguimiento de las peticiones.

ENFOQUE METODOLÓGICO

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)
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos de gestión.
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos operativos.

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.
- Herramienta propia de gestión del servicio.
- Horarios de servicio: 24x7x365.

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.

Infraestructura requerida para la prestación del servicio:

- Un Centro de Soporte al Usuario que se encontrará en las instalaciones del proveedor del servicio.
- El adjudicatario 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.
- Una herramienta propia que soporte los procesos de gestión (ticketing).
- Un número de teléfono, al menos, para las llamadas que realicen los usuarios del servicio al centro de soporte y una dirección de correo.

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 que contenga:

- 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.
- 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.

El adjudicatario debe asegurar la renovación de los acuerdos con fabricantes de los mantenimientos de todos los elementos hardware/software, así como los procesos de gestión de incidencias y gestión de problemas que pongan en riesgo la disponibilidad de los servicios.

PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

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

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

GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING

El ofertante deberá realizar una propuesta de estructura de Gobierno del servicio, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.

De la misma forma, el ofertante deberá identificar un Responsable de Servicio como interlocutor con el Responsable del Servicio identificado en RTVM.

En línea con lo mencionado anteriormente:

- Existirán reuniones de seguimiento de la actividad de forma semanal entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM para el análisis de los indicadores diarios y semanales, identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.

- Existirá un grupo de control del servicio por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
 - Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
 - Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
 - Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
 - Revisión de objetivos a corto plazo.
 - Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.

- Existirá un grupo de gobierno del contrato formado por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - Analizar los niveles de SLA y OLA.
 - Revisar los cumplimientos de SLA y sus penalizaciones asociadas.
 - Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
 - Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.

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 habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe operativo (semanal):** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de Solicitudes e Incidencias, e incluirá al menos:
 - Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración.
 - Distribución de peticiones e incidencias por servicio (causa raíz).
 - Estudio de SLA incumplidos si fuera el caso.

- Resumen de Cambios, Problemas y las Incidencias asociadas a los mismos.
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe ejecutivo (mensual):** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio y contendrá al menos:
- Indicadores claves del servicio (SLA y OLA): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos y representación gráfica en términos de cumplimiento actual y tendencia.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
 - Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - En caso de incumplimiento de los objetivos: justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
 - Mejora Continua (periodicidad al menos trimestral): plan con iniciativas realistas, estrategia de implantación.
 - Gestión de peticiones e incidencias.
 - Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
 - Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
 - Información y gráficos de los diferentes servicios.

Consideración.-

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

RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS

El proveedor propondrá 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.

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

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

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

- Técnico de Soporte:
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
 - Dominio demostrable de las herramientas e infraestructuras para la prestación del servicio.
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia demostrada de más 8 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 8 años en la prestación de servicios similares.

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.

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.

3. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a los que se compromete.

A continuación, se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

En todos los casos se entiende:

- Por tiempo de atención se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia (vía web, email, o telefónica) y el momento en el que la empresa adjudicataria acusa recibo de la misma.
- Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

RTVM considera que los Acuerdos de Nivel de Servicio deben estar sometidos a revisiones periódicas como consecuencia de los planes de mejora continua implementados por el proveedor de servicio.

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

El nivel de servicio solicitado y propuesto comenzará como máximo treinta días después de la firma del contrato, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha.

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses tras la implantación del servicio. Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua** que debe proponer el ofertante, RTVM y el proveedor de servicio revisarán los umbrales de servicio comprometidos, estableciendo nuevos objetivos de mejora. De la misma forma, se podrán incluir o retirar SLA que no se consideren prioritarios para RTVM.

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%

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Configuración Actualizaciones Soft. Parches.	% Cumplimiento política actualización parches.	> 98 %	2%
	(anual)		
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 e implantación.

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Homologación	Homologación de arquitectura y diseño de comunicaciones.	< 14 días	2%
Integración	Cumplimiento de los requerimientos de Integración del proyecto.	> 7días Desde Plan de acción.	2%
	Cumplimiento calendario plan de acción	➤ 7 días	2%
	Incidencias con Impacto en servicio actual	➤ 1 incidencia	2%
	Reconfiguraciones emergencia	➤ 6 horas	2%
	Nº de cambios resueltos con reclamación posterior RTVM	< 3%	1 %
	Modificación de Servicios	➤ 1 día	2%

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Implantación y Despliegue	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación	➤ 99%	2%
	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes	➤ 95%	2%
	Compromiso mínimo de despliegue: número mínimo de equipos a desplegar por mes	➤ 100	2%

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:

Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
Reunión de Seguimiento	<10º día del mes	100%
Entrega de Informes	<5º día del mes	100%
Incidencias generadas por el servicio	0	100%
Reaperturas de solicitudes cerradas	0	100%
Encuesta trimestral de calidad	Mejora continua	100%

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- La periodicidad se considera mensual.
- Cualquier entrega debe acompañarse del correspondiente documento escrito (control de calidad).
- 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.)

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.
- 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.

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.

4. 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 presentará en documentos separados.

La propuesta de valor del ofertante debe incluir tras el índice una tabla resumen donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta y la página correspondiente para facilitar la lectura y valoración durante el proceso de adjudicación.

	Cumplimiento SI/NO & Descripción corta (si aplica)	Referencia a la descripción detallada en propuesta (página)
Propuesta de Servicio	Contexto y entendimiento del servicio	
	Organización general del servicio	
	Metodología	
	Equipo de Trabajo	
	Disponibilidad Equipamiento	
	Plan de Trabajo: Fase de Asimilación. Fase de Ejecución. Fase de Devolución	
Niveles de Servicio	SLAs y Penalizaciones	

PROPUESTA DETALLADA

1. Índice

2. Tabla resumen en los términos indicados

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. Procesos que se van a implantar, procedimientos operativos, circuitos de escalado y reporting.
- Reglamento de régimen interno del servicio: propuesta del servicio en su conjunto. Estructura del Centro de Servicio. Misión y Funciones.

Organización general del servicio

- Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se describirá el modelo operativo del servicio sobre la base de los medios técnicos y humanos que se aportan para garantizar los niveles de servicio comprometidos. Entregables.
- Presentación de la estructura organizativa del servicio. Estructura operativa y de gobierno.
 - Descripción del equipo de trabajo. Descripción detallada de quién hará qué y cuándo, especificando categorías profesionales, funciones a realizar, horarios etc.
 - Descripción del equipamiento.
 - Descripción herramienta de gestión.

Metodología y Plan de trabajo

- Enfoque metodológico. Descripción de la metodología propuesta para la gestión del servicio.
- Plan de trabajo propuesto por el licitador para implantar los procesos objeto del servicio sin impacto para RTVM. Plan de Asimilación, Implantación y Devolución del Servicio.
 - Descripción de las diferentes fases del servicio, desde la asimilación hasta la implantación, detallando qué tareas son prioritarias, justificando dependencias entre éstas, indicando qué se anticipará para garantizar la disponibilidad y capacidad del servicio, disponibilidad del equipamiento.
- Descripción de acciones o medidas correctoras identificadas frente a desfases o imprevistos que comprometan los niveles de servicio. Los procesos de RTVM no se pueden ver impactados, debe ser transparente. Plan de contingencia. Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el ofertante para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, aseguramiento de calidad y seguridad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para velar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

5. Otros datos de interés