



TeleMadrid

SEGURIDAD PERIMETRAL

Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Septiembre 2020



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CONTEXTO DE LA PROPUESTA	3
SITUACIÓN ACTUAL.....	3
SITUACIÓN OBJETIVO.....	4
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
SOPORTE FABRICANTE	4
SERVICIO GESTIONADO: ADMINISTRACIÓN & EXPLOTACIÓN	5
Gestión de incidencias y peticiones.....	5
Soporte a la operación y explotación.....	5
Helpdesk de segundo nivel – Acceso tercer nivel (fabricante).....	6
Mantenimiento Correctivo	6
Mantenimiento Preventivo	7
Registro y Escalado	8
Metodología	8
Organización del Servicio	8
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	10
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	11
RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS.....	13
4. MEJORAS AL ALCANCE	14
5. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	14
6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	18

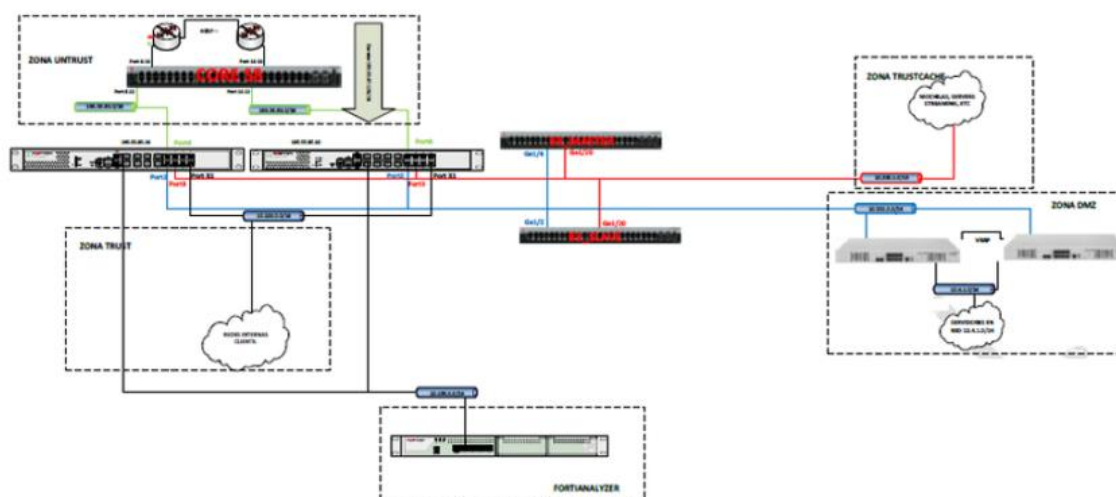
1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es presentar el catálogo completo de premisas, condicionantes, requerimientos y especificaciones (funcionales, operativas, tecnológicas y de gestión) establecidos por Radio Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM, para la prestación de un servicio gestionado de mantenimiento de la infraestructura de Seguridad Perimetral y de soporte de los procesos operativos asociados.

2. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

SITUACIÓN ACTUAL

RTVM dispone de infraestructura de Seguridad Perimetral, esta infraestructura se encuentra estructurada para dar soporte a los servicios desde y hacia internet con la siguiente arquitectura:



RTVM cuenta con un servicio de gestión de incidencias, peticiones, administración y gestión de cambio de la siguiente infraestructura:

- Firewall Perimetral (Fortigate):
 - Routing y Cortafuegos.
 - Fortianalyzer
 - VPN – Accces.
- Balanceadores de nivel 7 de aplicaciones perimetrales (Alteon – Radware).
- Correlador de Eventos (Lógica).

SITUACIÓN OBJETIVO

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 la infraestructura, procesos y sistemas considerados.

Se requiere:

1. Renovación del soporte de fabricante de la infraestructura

- Mantenimiento hardware fabricante, del equipamiento objeto del servicio.
- Mantenimiento software fabricante, del equipamiento objeto del servicio.

2. Servicio de soporte y mantenimiento

- Administración y explotación de los sistemas mediante la ejecución de las peticiones remitidas al servicio por RTVM.
- Soporte y mantenimiento de los sistemas que se indican objeto de renovación de acuerdos con fabricante, mediante la resolución de incidencias y la gestión de solicitudes.
- Soporte a incidencias en modalidad 24x7x365.
- Actualización de versiones para cada una de los sistemas incluidos donde se incluya la renovación con acuerdos de fabricante.
- Seguimiento y control del servicio, tareas de gestión, en definitiva, para garantizar los niveles de servicio comprometidos.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

SOPORTE FABRICANTE

Rtvm requiere la renovación de los acuerdos de fabricante hardware y software de los siguientes activos:

Renovación de Soporte Fabricante Infraestructura de Seguridad Perimetral			
EQUIPO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDADES
Firewall Fortinet	FG-501E-BDL-974-36	CLUSTER FG501E ENTERPRISE BUNDLE + FAZ400E. 24x7 3 AÑOS	2
	FC-10-L0401-247-02-36 //FAZ-400E	Centralized log & analysis appliance - 4 x GE RJ45, 12 TB storage, up to 75 GB/Day of Logs. // FortiAnalyzer - 400E 24x7 FortiCare	1
Alteon -NG 5208 - 6G/ODSVL2/ 16GB/RoHS 41711121	19010350RS	19010350RS Standard Support for Alteon -NG 5208 - 6G/ODSVL2/ 16GB/RoHS 41711121	1
	19010350RS	19010350RS Standard Support for Alteon -NG 5208 - 6G/ODSVL2/ 16GB/RoHS 41711218	1
Appliance Lógica V5	MTO-APP-LOGv5.0-3	Mantenimiento de Apliance Logica V.5. y 5 agentes de recolección de logs.	1

SERVICIO GESTIONADO: ADMINISTRACIÓN & EXPLOTACIÓN

La infraestructura que se soporta dentro del servicio es de uso exclusivo de RTVM. RTVM plantea trabajar de acuerdo al siguiente esquema:

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 de configuración
 - Soporte a procesos de puesta en producción que pudieran verse afectados.

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.

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.

HELPDESK 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:

- Firewall DMZ.
- Balanceadores Aplicaciones.
- Firewall Internos.

Consideración.-

RTVM, cuenta con una plataforma de monitorización, basada en Zabbix, que debe considerarse como plataforma de soporte a este proceso. Actualmente ya soporta parte de los procesos de chequeo que se solicitan y que forman parte del ámbito servicio. El proveedor se compromete a facilitar los indicadores y configuraciones necesarias para integrar esos indicadores dentro de la plataforma de monitorización de RTVM.

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.

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.
- 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:

- 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.

Centro de operaciones de seguridad

RTVM requiere que los licitadores dispongan y describan su Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), con el objetivo de minimizar los riesgos derivados de las amenazas externas e internas que pongan en riesgo el negocio y/o paralicen la actividad de la organización.

Los procesos corporativos que requieren que la gestión de la seguridad que garantice su integridad se realicen desde centros profesionales que cumplan la normativa a tal efecto y que demuestren al menos 10 años de funcionamiento en modalidad 24x7.

El licitador debe describir de los niveles de actividad de los que dispone su SOC, con especial detalle los relativos a: Monitorización y análisis, Análisis Profundo y Respuesta, Coordinación, Gestores de Crisis, etc. Estos deben estar formados por:

- Técnicos de Ciberseguridad.
- Analistas:
 - Ciberseguridad, Inteligencia.
- Gestores de Servicio.

En cuanto a las funciones de esta unidad deben reconocerse claramente las de: Prevención, Monitorización, Contención y Mitigación.

- Monitorización, operación, contención y mitigación de amenazas y gestión de eventos de seguridad 24x7x365.
- Profesionales de nivel 2 y 3 con más de 10 años de experiencia.
- Plataformas de gestión de la seguridad personalizables.

- Expertos en hacking ético, auditoría de código fuente, ingeniería inversa, ciberinteligencia y vulnerabilidades.
- Atención personalizada en español e inglés (esto último para facilitar la colaboración con diferentes organizaciones internacionales).
- Prestación de servicio remoto o in situ.
- Servicio de emergencias ante amenazas 24x7x365.

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 transición 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 por el ofertante
 - Quick Wins objetivo
 - Documentación generada
- Propuesta de plan de transformación 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 por el ofertante.
 - Quick Wins objetivo
 - Documentación generada.

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

Para garantizar el soporte de calidad en ITIL, la empresa poseerá al menos dos personas con titulación SERVICE MANAGER en ITIL, dos personas en FOUNDATION ITIL, una persona en SERVICE STRATEGY ITIL y otra en SERVICE OPERATION ITIL, que deben pertenecer a la empresa.

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.

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.

4. 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, las iniciativas que se entenderían como propuestas de valor, sin coste para RTVM.

Upgrade Hardware:

Dada la criticidad de los procesos que soporta el equipamiento Firewall, RTVM, solicita una propuesta sin coste que incluya la mejora de las capacidades de su pareja de firewall actuales, FG-501E-BDL-974-36, con el mismo alcance en cuanto a los servicios y/o acuerdos con fabricantes solicitados en el marco de este pliego, por el siguiente equipamiento:

- **Modelo:** FG-601E-BDL-950-36 (2 unidades)
 - FortiGate-601E, 3 Year Unified Threat Protection (UTP) (24x7 FortiCare plus Application Control IPS AV Web Filtering and Antispam FortiSandbox Cloud)

Consultoría:

En el marco de la mejora continua RTVM solicita una propuesta sin coste orientada a mejorar la arquitectura y los procesos implicados con el siguiente alcance:

- Análisis Agentes Logica: 50 horas.
- Análisis Arquitectura FW & NAC RTVM: 100 horas.
- Análisis y Gestión de la Monitorización: 50 horas.

5. 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.

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 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 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%
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 de manera consensuada algunas métricas y los umbrales de tolerancia para algunos indicadores.

Se regirán 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%
Porcentaje horas dedicadas a la gestión frente al global de horas consumidas	<10%	100%
Documentación: guías, procedimientos etc.	0	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.
- Se entiende una gestión madura del servicio respecto al ratio:
Total labores de gestión vs. Resto de acciones.
- Cualquier entrega debe acompañarse del correspondiente documento escrito (control de calidad).
- Ninguna incidencia puede deberse a una mala gestión del servicio (puestas en producción con impacto, mala calidad del preventivo etc.)
- Las reaperturas de solicitudes atribuibles a una mala gestión (alcance, análisis, diseño, construcción, pruebas) no están permitidas.
- Encuesta trimestral de calidad del servicio a usuarios clave que permitan medir el porcentaje (%) de mejora continua respecto a la calidad del servicio y a la eficiencia del mismo. No sólo se ha de pulsar a los usuarios claves, hay que mejorar el grado de satisfacción trimestralmente.
- En la reunión de arranque del servicio, se consensuarán algunos aspectos cualitativos con el objetivo de cuantificar los SLAs de manera objetiva.

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.

La empresa licitante deberá incluir en su oferta un plan de implantación del servicio y un plan de penalizaciones para casos de incumplimiento.

Las 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 las penalizaciones se realizará mensualmente y 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.

6. 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	
	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**