



**TeleMadrid**

## **Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte**

**Aplicaciones Corporativas**

---

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Dirección de Ingeniería y Tecnología  
Subdirección de Sistemas de Información

**Julio 2020**

## **ÍNDICE**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. OBJETO.....</b>   | <b>4</b> |
| <b>2. CONTEXTO.....</b>   | <b>4</b> |
| SITUACIÓN ACTUAL.....   | 4        |
| SITUACIÓN OBJETIVO.....   | 5        |
| <b>3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>                          | <b>5</b> |
| SERVICIOS PREVISTOS .....   | 6        |
| PROCESOS SOPORTADOS .....   | 6        |
| Portal Intranet Corporativa .....                                 | 6        |
| Presupuestos .....  | 7        |
| Caja/Gastos de viaje .....  | 8        |
| Reserva de Salas.....   | 9        |
| Sellado Digital para Registro Facturas.....                       | 9        |
| Gestión de Colaboradores .....                                    | 9        |
| Gestión de la Producción Interna e Incidencias de Nómina.....     | 9        |
| REQUERIMIENTOS VINCULANTES .....                                  | 10       |
| ALCANCE FUNCIONAL .....   | 12       |
| Soporte a Usuarios .....  | 12       |
| CAU de primer nivel .....   | 12       |
| Help Desk de segundo nivel-acceso tercer nivel (fabricante) ..... | 12       |
| Soporte a la Operación & Explotación .....                        | 13       |
| Mantenimiento Correctivo .....                                    | 14       |
| Mantenimiento Preventivo.....                                     | 15       |
| Mantenimiento Evolutivo .....                                     | 16       |
| Registro y Escalado .....   | 17       |
| ALCANCE TECNOLÓGICO.....  | 17       |
| Portal Intranet Corporativa .....                                 | 17       |
| Presupuestos .....  | 18       |
| Gastos de viaje .....   | 18       |
| Reserva de Salas.....   | 19       |
| Sellado Digital para Registro Facturas.....                       | 19       |
| Gestión de Colaboradores .....                                    | 19       |
| Gestión de la Producción Interna e Incidencias de Nómina.....     | 19       |
| ENFOQUE METODOLÓGICO .....  | 19       |
| ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....                                   | 20       |

|   |           |
|---|-----------|
| PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO.....                | 20        |
| PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO .....                 | 21        |
| GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING .....               | 21        |
| RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS.....                 | 23        |
| GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA.....                     | 25        |
| <b>4. MEJORAS AL ALCANCE .....</b>                    | <b>26</b> |
| <b>5. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES .....</b>  | <b>26</b> |
| SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS .....                  | 27        |
| SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN & EXPLOTACIÓN..... | 28        |
| SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....             | 30        |
| SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....            | 32        |
| SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO .....             | 33        |
| GESTIÓN: SEGUIMIENTO & CONTROL .....                  | 34        |
| <b>6. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA .....</b>          | <b>38</b> |
| <b>7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>     | <b>38</b> |

## 1. OBJETO

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

## 2. CONTEXTO

### SITUACIÓN ACTUAL

En Abril 2010, RTVM inició un proyecto de implantación que se ejecutó en aproximaciones sucesivas, de duración 15 meses, orientado a disponer de un sistema multimedia, multiportal y multiplataforma que soporta los procesos de gestión, contribución y distribución de contenidos asociados a los diferentes portales: externo, [www.telemadrid.es](http://www.telemadrid.es), e interno, la intranet corporativa.

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

- Plataforma WEB Corporativa que da soporte a los procesos de producción contenidos y publicación en la **Intranet Corporativa**.
- Servicio que soporta los procesos de solicitud y aprobación de **Presupuestos** vinculados a la producción propia, accesible desde el portal de Intranet y manejado por productores de Informativos, Deportes y Programas y por la Dirección Económico Financiera.
- Servicio que soporta los procesos de solicitud y aprobación de **Caja/Gastos de Viaje**, accesible desde el portal de Intranet, manejado por todos los empleados, y gestionado por la Dirección Económico Financiera propietaria del proceso extremo a extremo.
- Aplicación de **Reserva de Salas**, una aplicación accesible desde la Intranet que permite reservar las salas de reuniones disponibles en las instalaciones de RTVM.
- Aplicación de **Sellado Digital** necesario para el proceso de Registro de facturas de acuerdo al flujo de trabajo establecido en la Dirección Económico Financiera.
- Plataforma de soporte a los procesos de **Gestión de la Producción Interna** y la extensión de la misma para gestionar las **Incidencias de Nómina** que se encuentra bajo el ámbito de responsabilidad de la Dirección de Gestión y Desarrollo de personas.
- Plataforma de soporte al proceso de **Gestión de Colaboradores** que intervienen en los programas que se emiten en los canales de televisión, Telemadrid, La Otra o en la radio, Onda Madrid y que ofrece servicios tanto a Informativos, Programas, la Radio como a la Dirección Económico Financiera y a Asesoría Jurídica.

Los servicios considerados son, en términos generales:

- Soporte a usuarios y resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
- Soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.

- Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.
- Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.

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

## SITUACIÓN OBJETIVO

Globalmente, RTVM, se propone:

- Mantener el modelo implantado en los últimos años, es decir un servicio global, único, que funcione bajo un esquema de gestión basado en Acuerdos de Nivel de Servicio sobre el que pivote el soporte y mantenimiento de aplicaciones y sistemas.
- Seguir, sobre la base de la mejora continua y no simplemente continuista, ganando en funcionalidad (más servicios), en calidad y hacerlos más eficientes y eficaces (mejor nivel de servicio), favoreciendo la flexibilidad operativa y dotándolos de mecanismos optimizados de seguimiento y control.
- Ajustar, adicionalmente, el alcance del servicio, a la nueva realidad de RTVM.
- Los servicios considerados, se mantienen:
  - El soporte a usuarios y la resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
  - El soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
  - El mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.
  - Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.

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

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

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

## SERVICIOS PREVISTOS

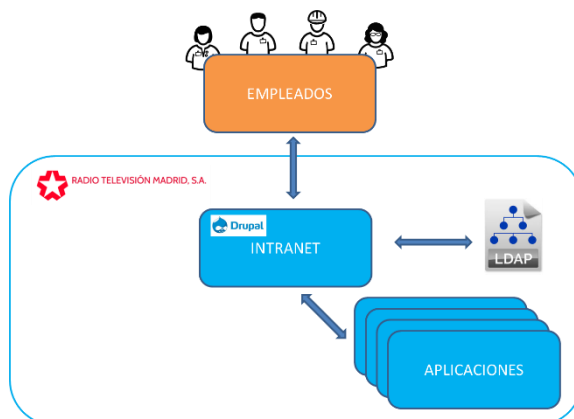
Los servicios considerados son en términos generales:

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

## PROCESOS SOPORTADOS

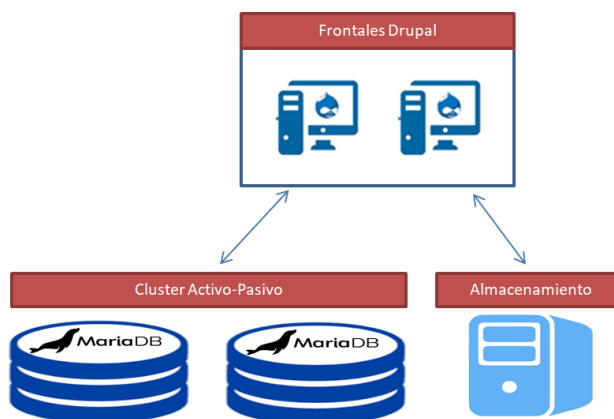
### PORTAL INTRANET CORPORATIVA

La actual intranet está formada por un conjunto de Sistemas Open Source, que proporcionan las herramientas necesarias para agilizar los procesos de gestión y difusión de contenidos de RTVM en la Intranet Corporativa. También proporciona al usuario la capacidad de acceder a las aplicaciones disponibles utilizando la autenticación proporcionada al acceder a la intranet, siendo esta el punto de único de acceso de los usuarios a las mismas.



La base de la plataforma para la gestión de contenidos y su difusión es la herramienta Drupal. En Drupal se ha personalizado tanto la interfaz de back office para la edición de los contenidos en base a los roles de los usuarios definidos en el Directorio Corporativo de Usuarios (LDAP), como el portal de visualización de los mismos.

La infraestructura sobre la que se ha desplegado la solución tiene la siguiente configuración:



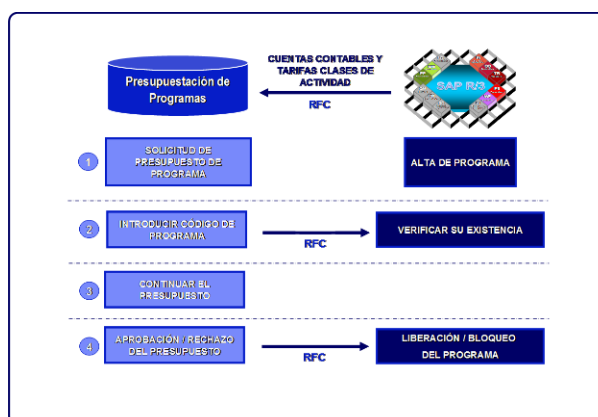
Se han realizado personalizaciones en Drupal para proporcionar acceso a diferentes aplicaciones, que están desplegadas en diferentes servidores y utilizan tecnologías diversas como Java, Flash o .Net.

## PRESUPUESTOS

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

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

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



Se hizo necesario desde un punto de vista funcional:

- Dotar al proceso de nuevos servicios orientados a justificar las diferentes partidas que se solicitan para acometer la producción de un programa nuevo o la producción de nuevos capítulos de un programa ya existente.
- Mejorar el workflow de aprobación y la gestión de los diferentes roles que participan.
- Automatizar el proceso de autorización, incorporando la generación del identificador corporativo correspondiente.
- Desacoplar la gestión operativa de la gestión económico-financiera propiamente dicha.
- Publicar la información que se genera y que es necesaria para otros procesos.
- Contar con mecanismos para explotar la información que se maneja.

Desde el punto de vista de Sistemas de Información, se necesitó:

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

#### CAJA/GASTOS DE VIAJE

---

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

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

Adicionalmente desde el punto de vista funcional:

#### Arqueo, Regularizaciones y Cierres

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

#### Gestión de Roles -- WorkFlows

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

Se ha necesitado:

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

### Informes

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

Se ha construido facilidades para:

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

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

Desde el punto de vista de SSII:

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

### RESERVA DE SALAS

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

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

### SELLADO DIGITAL PARA REGISTRO FACTURAS

RTVM dispone de una aplicación propietaria que permite sellar electrónicamente documentos. Actualmente está desplegándose para el proceso de registros de facturas.

### GESTIÓN DE COLABORADORES

RTVM dispone de una plataforma construida adhoc que soporta los procesos asociados a la gestión de colaboradores externos que interviene en los programas. Básicamente soporta el alta de colaboradores, la previsión de participación en programas de acuerdo a los controles que se han implantado para garantizar el alineamiento con la legislación aplicable vigente, permite registrar las intervenciones realizadas y realizar balances en términos operativos, por programas, por tipo de colaboración y en términos económicos.

### GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN INTERNA E INCIDENCIAS DE NÓMINA

RTVM dispone de una plataforma construida adhoc que soporta los procesos operativos asociados a la producción interna. Permite gestionar la disponibilidad de recursos técnicos

y humanos para ser planificados, gestiona el realizado y envía la información correspondiente al ERP ECO-FIN y al ERP de RRHH.

Adicionalmente la plataforma soporta los procesos asociados al procesado de incidencias de nómina, sobre la base del convenio y de acuerdo a las solicitudes que se realizan a través del Portal del Empleado.

## REQUERIMIENTOS VINCULANTES

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

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

### **Integración de sistemas**

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

### **Escalabilidad del sistema**

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

### **Desacoplamiento entre capas**

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

### **Monitorización**

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

### **Modularización**

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

### **Rendimiento**

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

### **Auditabilidad y trazabilidad lógica**

La operativa realizada sobre la solución propuesta debe:

- Permitir generar una traza auditable en soporte persistente.
- Establecer los niveles de los registros de seguridad y acceso de los sistemas que permitan la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios y administradores de los mismos: inicios de sesión, acceso a objetos, etc.

- Presentar un plan específico para recoger las evidencias de los registros de auditoría de todos los sistemas afectados por este AMS, así como establecer un protocolo de revisión periódica de los mismos.
- Presentar un plan de consolidación de las evidencias de logs para su conservación y explotación si se requiere.
- Colaborar en los procesos de auditoría anuales aportando la documentación y/o evidencias que se solicite.

**Idioma**

Por norma general, se deberá proporcionar soporte en castellano.

**Multientidad**

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

**Disponibilidad 24x365**

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

**Seguridad**

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

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

La arquitectura proporciona servicio de seguridad en todos los ámbitos desde la capa de presentación hasta el acceso a los sistemas externos (operacionales, transaccionales, etc.). RTVM dispone de un directorio corporativo basado en Active Directory sobre Windows 2012, el cual soporta los procesos de autenticación y autorización de los servicios corporativos de la organización.

Se requiere:

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

**Encapsulamiento de datos**

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

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

## ALCANCE FUNCIONAL

### SOPORTE A USUARIOS

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

Con el objetivo de ayudar a dimensionar el servicio, se debe considerar que las solicitudes de soporte a usuarios se circunscribe a usuarios de la Subdirección de Sistemas de Información (6 usuarios claves aproximadamente) y a usuarios de la Dirección económico financiera (2 usuarios claves aproximadamente).

RTVM plantea trabajar de acuerdo al siguiente esquema:

### CAU DE PRIMER NIVEL

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

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

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

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

- Recibirá las incidencias y peticiones desde el CAU de primer nivel de RTVM o de quién RTVM designe (USUARIOS CLAVE).
- A partir de ello, desarrollará cuantas acciones de tipificación, registro, solución o paliación, etc., resulten necesarias.
- Mantendrá disponible la información general sobre la incidencia o petición, para su consulta por RTVM.
- Una vez resuelta la incidencia o petición, informará al CAU de primer nivel con un extracto de la solución.

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

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

El Help Desk de segundo nivel estará disponible:

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

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

#### **Consideración.-**

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

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

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

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

#### **SOPORTE A LA OPERACIÓN & EXPLOTACIÓN**

---

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

##### Las acciones asociadas son:

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

##### Principales Actividades:

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

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

---

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

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

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

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

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

### **Consideración.-**

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

### Las acciones asociadas son:

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

### Principales Actividades:

- Soporte al responsable asignado por RTVM y a los usuarios claves.

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

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

#### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

---

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

#### Las acciones asociadas son:

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

#### Principales Actividades:

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

#### **Consideración.-**

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

## MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

---

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

### Las acciones asociadas son:

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

### Principales Actividades:

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

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

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

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

Los perfiles solicitados son:

| PROGRAMADOR  | TÉCNICO DE SISTEMAS  |
|--|--|
| REQUISITOS IMPRESCINDIBLES:  | REQUISITOS IMPRESCINDIBLES:  |
| <p>Experiencia desarrollando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visual Studio 2010<br/>- .NET Framework 4.0</li> <li>• Páginas ASPX, aplicaciones de consola y cliente/servidor.</li> <li>• SQL Server 2008 /2012</li> <li>• Microsoft SQL Server Management Studio 10.0.</li> <li>• Trabajo en grupo y control de versiones Subversion (TortoiseSVN 1.6.15).</li> </ul> | <p>Experiencia en Administración de Entornos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vmware: <ul style="list-style-type: none"> <li>- VSphere 6.x</li> </ul> </li> <li>• Bases de Datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Sql Server 2008, 2012, 2017.</li> <li>- MySql 5 / MySql8.</li> <li>- Oracle 9, 10, 11, 12.</li> </ul> </li> <li>• Servidores de Aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apache Web y Apache Zend.</li> <li>- Jboss v6.</li> <li>- Tomcat v6, v7.</li> </ul> </li> <li>• Software Base: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linux.</li> <li>- Sistemas Operativos Microsoft Servers.</li> <li>- Clustering.</li> <li>- NLB.</li> </ul> </li> </ul> |

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

#### REGISTRO Y ESCALADO

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

#### 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 para RTVM para el seguimiento de las peticiones.

#### ALCANCE TECNOLÓGICO

A continuación se detalla, algunos aspectos de la infraestructura tecnológica asociada las diferentes plataformas objeto del servicio.

#### PORTAL INTRANET CORPORATIVA

La Intranet está basada en Drupal 8, tanto como gestor de contenidos, como sistema de publicación web.

Para su funcionamiento, se utilizan los servicios siguientes:

- El servidor web Apache en los servidores de los frontales web con Drupal 8
- El gestor de base de datos en los servidores con MariaDB.
- Un servicio llamado ConexionDB2 para realizar las consultas a una base de datos SqlServer que tiene la información de los empleados de Telemadrid, con el que se hacen las búsquedas de la página "Directorio de personas"
- Un servicio llamado j\_security\_check para realizar la conexión a las aplicaciones Java desplegadas en JBoss

La arquitectura de servidores en una configuración de alta disponibilidad, basada en un sistema duplicado en el que se separan, por un lado el frontal, por otro la base de datos, y por otro el sistema de almacenamiento que es compartido. En los dos entornos los dos servidores del frontal web con Drupal 8 y los dos servidores de base de datos con MariaDB están montados en sendas máquinas virtuales usando Vmware vSphere como herramienta de virtualización.

La Intranet está instalada sobre servidores con la siguiente configuración en cada uno de los entornos:

| Función  | Software  |
|--|---|
| 2 x <b>Frontales web</b> (Apache)                              | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sistema Operativo: <b>Ubuntu Server 18.04.3 LTS</b></li><li>○ Servidor web: <b>Apache 2.x</b></li><li>○ Gestor de contenidos web: <b>Drupal 8</b></li><li>○ <b>PHP versión 7.2</b></li><li>○ <b>LDAP</b> para PHP</li></ul> |
| 2 x <b>Base de datos</b> (MariaDB + clúster activo/pasivo crm) | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sistema Operativo: <b>Ubuntu Server 18.04.3 LTS</b></li><li>○ Gestor de base de datos: <b>MariaDB v 5.5.20</b></li></ul>  |
| 1 x <b>Almacenamiento</b> compartido                           | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Protocolo <b>Samba</b></li></ul>  |

#### PRESUPUESTOS

La infraestructura tecnológica se basa en servidores BladeCenter de Lenovo Flex, con tecnología de virtualización ESX Server 6.0 de Vmware y clúster SQL 2008 R2/2012. Como servidor de Aplicaciones JBoss 5.1.

#### GASTOS DE VIAJE

La infraestructura tecnológica se basa en servidores BladeCenter de Lenovo Flex, con tecnología de virtualización ESX Server 6.0 de Vmware y clúster SQL 2008 R2/2012. Como servidor de Aplicaciones JBoss 5.1.

## RESERVA DE SALAS

---

La infraestructura tecnológica se basa en servidores BladeCenter de Lenovo Flex, con tecnología de virtualización ESX Server 6.0 de Vmware y clúster SQL 2008 R2/2012. Como servidor de Aplicaciones JBoss 5.1.

## SELLADO DIGITAL PARA REGISTRO FACTURAS

---

Esta es una aplicación java y se utilizan librerías que permiten añadir marcas de agua y propiedades en los documentos pdf.

## GESTIÓN DE COLABORADORES

---

Esta plataforma soporta servicios accesibles desde IIS 7 y como gestor de base de datos usa SQL 2012 y entorno de desarrollo Visual Studio 2010 - .NET Framework 4.0.

## GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN INTERNA E INCIDENCIAS DE NÓMINA

---

Esta plataforma soporta servicios accesibles desde IIS 7 y como gestor de base de datos usa SQL 2012 y entorno de desarrollo Visual Studio 2010 - .NET Framework 4.0.

## ENFOQUE METODOLÓGICO

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

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

**Consideración.-**

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

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

**ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

**Consideración.-**

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

**PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

- Cronograma detallado de la fase.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Niveles de servicio objetivo de esa fase y penalizaciones asumibles
- Documentación generada.

**Consideración.-**

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

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

**PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

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

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

**GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING**

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

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

En línea con lo mencionado anteriormente:

- Existirán reuniones de seguimiento de la actividad de forma semanal entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM para el análisis de los indicadores diarios y semanales, identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Existirá un grupo de control del servicio por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
  - Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
  - Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
  - Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
  - Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
  - Revisión de objetivos a corto plazo.
  - Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.
  - Otras acciones a proponer por el ofertante.
- Existirá un grupo de gobierno del contrato formado por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
  - Analizar los niveles de SLA y OLA.
  - Revisar los cumplimientos de SLA y sus penalizaciones asociadas.
  - Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
  - Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
  - Otras acciones a proponer por el ofertante.

RTVM requiere recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

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

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

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

- **Informe operativo:** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de

Solicitudes e Incidencias, e incluirá al menos:

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

#### **Consideración.-**

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

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

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

- El Centro de Soporte al Usuario se encontrará en las instalaciones del proveedor del servicio.
- El proveedor de servicio dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM que garantice la seguridad, la capacidad y la disponibilidad. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas

para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio:
  - una herramienta propia que soporte los procesos de gestión (ticketing).
  - al menos un número de teléfono para las llamadas que realicen los usuarios del servicio al centro de soporte y una dirección de correo.

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

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

- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio de RTVM.
- Elaboración de los grupos de trabajo y control de ausencias. Coordinación de sus técnicos.
- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Supervisión y control de las tareas de los técnicos y de los documentos e informes que presentan a usuarios claves.

#### **Consideración.-**

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

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

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

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

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

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

| Tecnología                          | Experiencia mínima (años) |
|-------------------------------------|---------------------------|
| Drupal 8                            | 4                         |
| Java EE (Struts, Hibernate, Spring) | 3                         |
| Interfaces con SAP                  | 3                         |
| Flex                                | 3                         |
| ReactJS, Bootstrap                  | 1                         |

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

#### GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA

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

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

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

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

#### 4. MEJORAS AL ALCANCE

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

- **Plataforma con servicios de firma para integrar en diferentes aplicaciones**

El objetivo de esta iniciativa es el de proporcionar una aplicación y facilidades de integración en otras aplicaciones corporativas de las funcionalidades de firma existentes para organismos públicos de forma que se puedan definir flujos de trabajo documentales en que se incluya la firma y sellado de documentos.

- **Renovación arquitectura aplicaciones desplegadas en JBoss**

Actualmente existen diversas aplicaciones corporativas desplegadas sobre JBoss. Será preciso proponer una nueva arquitectura para estas aplicaciones y realizar los cambios necesarios en las mismas para que sigan funcionando correctamente, tanto la aplicación en sí, como el procedimiento de login utilizado desde la intranet corporativa.

- **Renovación aplicación gestión de Almacén**

Se engloba dentro de este proceso la creación de una nueva aplicación de gestión del almacén de servicios generales y gestión de cajas con material (localización de las cajas y fecha) en base a las especificaciones que se definan tras una fase de una toma de requisitos cubriendo al menos las funcionalidades disponibles en la aplicación de almacén actual.

#### 5. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Estos acuerdos se establecen sobre dos actividades esenciales:

- La gestión y resolución de las posibles incidencias que surgen en la explotación habitual de las aplicaciones, se trata de "apoyar los procesos usando los sistemas de información". Esto implica mantener las aplicaciones activas asegurando que soportan las funciones cotidianas de la organización y dando el soporte necesario a los usuarios de las mismas.
- La gestión y desarrollo de las solicitudes de evolutivos asociados al "ciclo de vida de los procesos". Las organizaciones evolucionan con nuevas necesidades,

iniciativas de mejora, cambios legales o tecnológicos y con los cambios en las tendencias del mercado y, para seguir funcionando óptimamente, los sistemas de información deben evolucionar con la organización.

### Consideración.-

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

RTVM es consciente que:

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

## SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS

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

Este servicio atenderá peticiones de dos tipos:

- **Demanda de Información.**
- **Incidencias "tipificadas".**

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

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

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

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

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

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

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

\*IND\_AU\_TR: son las siglas de Indicadores de Atención a Usuarios y Tiempo de Resolución.

#### Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de las consultas críticas, en las que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento RTVM, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor, de 5 días naturales.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la consulta al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de consultas realmente resueltas dentro del valor objetivo, sobre el total de las resueltas en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

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

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

**GC** = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

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

#### SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN & EXPLOTACIÓN

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

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

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

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

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

- Petición por cambio legislativo.
- Petición por mejoras funcionales.
- Petición por adaptaciones a otros aplicativos.
- Petición por evolución de los aplicativos en cuanto su función.

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

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

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

\*IND\_SOE\_TR: son las siglas de Indicadores de Soporte a la Operación & explotación y Tiempo de Resolución.

**Observaciones:**

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

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

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

**GC** = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

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

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

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

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

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

| Incidencia  | Definición   |
|-------------|--|
| 1 – CRÍTICA | El error causa una interferencia importante en las tareas diarias de los usuarios o puede provocar pérdidas de datos, o bien la no disponibilidad de funcionalidades críticas para la actividad. También es crítico cuando la mayoría de funcionalidades de un servicio no pueden ser utilizadas o el volumen de afectados es muy alto |

| Incidencia            | Definición  |
|-----------------------|---|
| <b>2 – NO CRITICA</b> | Cuando se produce un error y los usuarios pueden seguir utilizando las aplicaciones y realizando la mayor parte de su trabajo diario, pero hay alguna funcionalidad de las aplicaciones o alguna tarea que no se puede llevar a término con normalidad. |

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

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

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

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

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

\*IND\_MC\_TR: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Correctivos y Tiempo de Resolución.

#### Observaciones:

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

- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de incidencias solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes más las retrasadas de ese mes o meses anteriores.

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

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

**C** = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

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

#### SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

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

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

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

\*IND\_MP\_T: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Preventivos y Trazabilidad.

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

Se calculará de la siguiente forma:

**GC** = 100, si

Número de Iteraciones Realizadas >= Número de iteraciones previstas

**GC**=0, si

Número de Iteraciones Realizadas < Número de iteraciones previstas

## SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

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

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

Para este tipo de servicio se considera:

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

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

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

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

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

| Código      | Indicador de servicio                         | Valor objetivo | Porcentaje de Cumplimiento mínimo |
|-------------|---|----------------|-----------------------------------|
| IND_ME_EV_1 | Estudio de viabilidad de un cambio crítico    | <= 3 días      | >90%                              |
| IND_ME_EV_2 | Estudio de viabilidad de un cambio no crítico | <=6 días       | >90%                              |

\*IND\_ME\_EV: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Evolutivos y Estudios de Viabilidad.

### Observaciones:

- El estudio de viabilidad incluirá los recursos que abordarán el evolutivo, el plazo y el coste necesarios para completar la actuación, desglosado por las tareas a desarrollar.
- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de los cambios críticos, en los que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento RTVM, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor, de 5 días naturales.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de estudios de viabilidad de peticiones realmente terminados dentro del valor objetivo, sobre el total de los terminados en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

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

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

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

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

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

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

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

\*IND\_ME\_TI: son las siglas de Indicadores de Mantenimientos Evolutivos y Tiempo de Implantación.

#### Observaciones:

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

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

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

**PC** = 100, Si desfase < ó = Mínimo

**PC** = 0, Si desfase > ó = Máximo

Para valores intermedios de desfase:

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

#### GESTIÓN: SEGUIMIENTO & CONTROL

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

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

Se registrarán de acuerdo al siguiente esquema:

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

\*IND\_GE\_SE: son las siglas de Indicadores de Gestión y Seguimiento del Servicio Global.

### Observaciones:

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

**Tabla resumen de Indicadores y niveles de servicio**

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

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

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses tras la finalización del plan de implementación. Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua**, que debe regir el servicio, se valorará conjuntamente los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora. De la misma manera se podrían incluir o retirar SLA. Adicionalmente, como se ha indicado en el correspondiente apartado -Gobierno del servicio y Reporting-, se ha contemplado la entrega por parte del proveedor cada tres meses de un plan de mejora específico.

El nivel de servicio solicitado y propuesto comenzará como máximo cuarenta días después de la firma del contrato, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha, implantación de la herramienta de Service Desk y ajustes previos.

La empresa licitante deberá incluir en su oferta un plan de implantación del servicio asociado a un plan de penalizaciones en caso de incumplimiento. Estas penalizaciones se tendrán en cuenta a la hora del abono de las facturas presentadas por el servicio, y serán siempre justificadas mediante un informe técnico donde se detallen cada una de ellas. El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizarán por cada mes natural que dure el contrato.

---

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego y de los que puedan surgir a lo largo del contrato), se establece una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

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

---

## 6. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA

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

Durante el periodo de garantía el adjudicatario:

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

## 7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

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

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

### **TABLA RESUMEN**

Donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta.

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

## **PROPUESTA DETALLADA**

- 1. Tabla Resumen:** según se acaba de indicar.
- 2. Índice**
- 3. Descripción de la solución propuesta**

Contexto y entendimiento del servicio

- Definición general y descripción del servicio: estrategias de entrada a la realización de la prestación y salida de la misma y principios de organización y atención a los usuarios con explicación y definición de las actuaciones que se llevarán a cabo para la ejecución del servicio.
- Reglamento de régimen interno del servicio: propuesta del servicio en su conjunto,

modelo de gobierno, modelo operativo, modelo de relación, modelo de seguimiento y control, circuitos de escalado y reporting.

#### Organización general del servicio

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

#### Metodología y plan de trabajo

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

#### **4. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas**

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

#### **6. Otros datos de interés**