



TeleMadrid

Servicio Gestionado

Soporte a usuarios

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Septiembre 2020

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	4
METODOLOGÍA	4
PROCESOS OBJETO DEL SERVICIO	5
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	8
Centro de Soporte Usuario	8
Centro de Soporte Local	10
Operación de Sistemas.....	14
ALCANCE TECNOLÓGICO	15
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO.....	16
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	16
PLAN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	17
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	17
RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS	20
HERRAMIENTA DE SOPORTE A LOS PROCESOS.....	22
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS	23
ENTREGABLES.....	24
SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	24
PLAZO DE EJECUCIÓN.....	24
3. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	25
SOPORTE USUARIO.....	25
OPERACIÓN DE SISTEMAS.....	28
GESTIÓN DEL SERVICIO	29
CALIDAD DE SERVICIO – MEJORA CONTINUA	30
4. MEJORAS AL ALCANCE	31
5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	32

1. OBJETO

Radio Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM, dispone de un servicio gestionado para su proceso transversal de soporte a usuarios. El objetivo de este servicio es dotar a la organización de más funcionalidades, servicios que aporten valor en aspectos de: calidad, eficiencia, eficacia, flexibilidad operativa, mecanismos de control y seguimiento de procesos.

Con este enfoque, se pretende mejorar los procesos que soportan las necesidades de los usuarios finales de RTVM con el objetivo de adecuarlos a la situación actual con la flexibilidad y eficiencia que los procesos de negocio actuales requieren.

Se identifican dos acciones clave dentro de este proceso de transformación:

- La prestación de los servicios de soporte a usuario final (Front office y Soporte Local) de acuerdo a los acuerdos de nivel de servicio y el alcance definido por RTVM, así como la prestación de actividades en el ámbito de la operación de sistemas de la infraestructura corporativa.
- Consolidación y mejora de los procesos basados en ITIL 4 FOUNDATIONS, así como su soporte en la herramienta de gestión del servicio de RTVM.

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir el procedimiento para la adjudicación de los Servicios de Soporte a Usuario.

Los servicios que se consideran son:

- Prestación de los servicios de Centro de Atención al Usuario (CAU), Soporte Local, Operación y Gestión de procesos y servicios, de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio, alcance y disponibilidad requerida por RTVM.
- Adecuación y adaptación, si procede, de la herramienta de Service Desk de RTVM, adaptando la herramienta corporativa CA. En el servicio debe contemplar la renovación del mantenimiento software y soporte de la herramienta CA con 5 licencias de usuario.
- Despliegue de agentes y creación de paquetes de la herramienta SSCM de Microsoft de RTVM, para los procesos de inventario de activos hardware & software, distribución de software paquetes ofimáticos, actualizaciones y parches de software de fabricante y antivirus.
- Soporte a la operación de Sistemas de la infraestructura y procesos de negocio de RTVM, incluyendo la monitorización y operación de los procesos.

El servicio objeto del presente contrato comprende la atención de aproximadamente 500 puestos de usuario, 150 equipos de proceso y 400 dispositivos móviles.

La volumetría anual del servicio es la siguiente:

Llamadas al CAU	Peticiones	Incidencias
6.000	5.000	1.500

La empresa adjudicataria se compromete a asumir una variación mínima de hasta un **30%** tanto en el parque a mantener como en la desviación en el número de usuarios.

2. SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS

Las actividades cuya naturaleza están vinculadas a este servicio son:

- **Servicio de atención remota (CAU)**, remoto, usuarios finales de RTVM en horario 24x7 relativo a necesidades ofimáticas, de comunicaciones, así como las tareas del nivel 1 de operación de los sistemas, procesos e infraestructuras de RTVM, con las actividades:
 - Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio.
 - Escalado a los equipos de nivel 2 y/o proveedores de soporte o fabricante.
 - Monitorización de procesos e infraestructura.
- **Servicio de soporte a usuarios (CSU)**, presencial, usuarios finales de RTVM en horario 24x7 relativo a necesidades ofimáticas, de comunicaciones, así como las tareas del nivel 1 de operación de los sistemas, procesos e infraestructuras de RTVM, con las actividades:
 - Presencial:
 - Lunes a viernes: 05:00 am a 02:00 am.
 - Sábados, Domingos y Festivos: 08:00 am a 00:00 am.
 - Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio.
 - Escalado a los equipos de nivel 2 y/o proveedores de soporte o fabricante.
 - Operación de procesos de explotación de primer nivel.
 - Monitorización de procesos e infraestructura.
- **Inventario y control** de equipamiento y software microinformático, así como su carga en la CMDB de la herramienta de gestión CA. Sólo se considerarán Easy Vista o Atlassian como herramientas complementarias a la herramienta de gestión CA para lo cual el proveedor debe disponer de las correspondientes certificaciones.
 - Gestión extremo a extremo del parque ofimático, periféricos, impresoras, etc.
- Gestión del Servicio: Elaboración de informes de métricas por proceso y cumplimiento de niveles de servicio.
- Documentación de procesos de primer y segundo nivel y procedimientos de atención, diagnóstico, resolución y escalado de solicitudes.
 - Revisión, creación y actualización de los procedimientos de gestión de incidencias, peticiones, instalaciones, y en general todo lo relacionado con la naturaleza del servicio.
- Mantenimiento de las licencias del producto durante la vigencia del servicio, CA propiedad de RTVM o la herramienta alternativa que decida usar el proveedor.
- Adaptación, rediseño y parametrización de los procesos ITIL 4 FOUNDATIONS en la herramienta de Service Desk de RTVM.
- Soporte a Eventos, RTVM por la naturaleza de su negocio realiza emisiones fuera de sus instalaciones, el proveedor se encargará de dar cobertura técnica en presencia como soporte a este tipo de eventos.

METODOLOGÍA

RTVM requiere que los proveedores que prestan sus servicios a la organización, apliquen una metodología orientada a servicio:

- Aplicar metodología ITIL 4 FOUNDATIONS (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.
- Para garantizar el soporte de calidad en ITIL 4 FOUNDATIONS, la empresa poseerá al menos dos personas con titulación Service Manager en ITIL 4 FOUNDATIONS o equivalente: el coordinador técnico del servicio y el Service Manager dedicado al proyecto.
- La empresa adjudicataria deberá estar certificada en la herramienta de Service Desk de CA, o en la herramienta propuesta para dar cobertura a los procesos objeto del servicio. Para garantizar el soporte de calidad en la implementación de la herramienta de Service Desk, la empresa poseerá al menos dos personas certificadas en la herramienta ofertada.
- Dentro de la documentación de la oferta, la empresa incluirá el currículum nominal y formación en ITIL 4 FOUNDATIONS y en la herramienta requerida de dichas personas.
- 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.
- Si el prestatario decide implanta una nueva herramienta debe usar COBIT como marco de referencia para la selección de indicadores de gestión globales.
- Presentar una propuesta de proceso de mejora continua incluyendo indicadores de control y mecanismos de reporting.
- Aplicar metodologías LEAN con el objetivo de simplificar los procesos operativos y de gestión del servicio.

PROCESOS OBJETO DEL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria del servicio deberá seguir los protocolos de actuación establecidos con RTVM para cubrir los siguientes procesos:

- **Gestión de Incidencias:**
 - Responsabilidad completa del ciclo de vida de la gestión de incidencias de usuario final: atención, diagnóstico, escalado, resolución, reporting, validación, documentación y cierre.
 - Obtención de información previa a la creación y asignación de incidencias.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Peticiones:**
 - Creación en la herramienta de las peticiones recogidas de forma telefónica o por correo electrónico.
 - Asignación a los técnicos de las peticiones recogidas vía web en la herramienta de gestión.
 - Resolución de peticiones en primera llamada o por los técnicos nivel 2.
 - Evaluación de las quejas y sugerencias derivadas de la reapertura de peticiones por parte del usuario.
 - Estudio de las peticiones o incidencias relacionadas con cualquier tipo de queja comunicadas por los medios establecidos (buzón físico, buzón web, correo electrónico).
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Proceso de gestión de Cambios:**

- Colaboración y comunicación fluida en la gestión de cambios de RTVM.
- Asignación en la herramienta de las incidencias derivadas de los cambios abiertos.
- Creación de informes derivados de los cambios.
- Propuesta de cambios que resuelvan problemas detectados.
- Comunicación a las diferentes áreas de incidencias y cambios vía web/correo.
- Elaboración de procedimientos de cambios estándar.
- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.
- **Gestión de Catálogo de Servicios:**
 - Conocimiento profundo de los servicios ofertados por RTVM.
 - El adjudicatario será responsable de elaborar y definir un catálogo de servicios, así como implantarlo en base a las necesidades de RTVM.
 - Informar a RTVM de las carencias que puedan detectar en los usuarios respecto al conocimiento que estos tienen del Catálogo de Servicios.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de la Capacidad:**
 - Colaboración en la gestión de la Capacidad, principalmente en cuanto a la gestión de recursos propios del Centro de Servicios.
 - Gestión del parque microinformático.
 - Gestión de pedidos, stock, inventarios de HW y SW y almacenes.
 - Elaboración de informes.
- **Gestión de Configuraciones:**
 - Colaboración en la gestión de los elementos de la configuración en el puesto de usuario, principalmente en la recopilación de datos y seguimiento en los cambios de ubicación o reasignación de equipamiento.
 - Gestión de inventario del parque microinformático.
 - Gestión de inventario de equipos de redes de usuarios finales (conmutadores de planta): altas, bajas y modificaciones, según los procedimientos establecidos por RTVM y mantenimiento de la documentación de la configuración de estos equipos de red.
 - El ofertante será responsable de mantener actualizada e íntegra la CMDB.
 - Inventario físico periódico de equipamiento HW de usuario, con periodicidad de 6 meses.
 - Creación, mantenimiento y actualización periódica del inventario de documentación de procesos y procedimientos relativos al servicio.
 - Mantenimiento de versiones de y parches de sistema operativo, sw ofimático básico y aplicaciones mediante el uso de herramientas existentes en RTVM (WSUS) o proporcionadas por el ofertante.
 - Homologación, instalación, pruebas, configuración y documentación de nuevos productos SW que RTVM considere necesarios en su plataforma tecnológica. (sistema operativo, sw ofimático, sw de edición y clientes de correo electrónico entre otros)
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Disponibilidad:**
 - Colaboración en la gestión de la disponibilidad.
 - Disponibilidad de componentes cuando sean necesarios.
 - Comunicación de las necesidades de componentes.
 - Elaboración de informes de disponibilidad en base a las incidencias y peticiones de servicio.
 - Propuestas de mejora.

- **Gestión de Informes y Métricas:**
 - Elaboración de informes.
 - Definir entregables asociados a los procesos de nivel 1, nivel 2, procedimientos operativos.
 - Propuesta de nuevos informes y métricas.
- **Gestión de Niveles de Servicio:**
 - El adjudicatario colaborará con RTVM en la definición, puesta en marcha y revisión de los SLA/ANS y OLA.
 - Seguimiento de SLA/ANS y OLA, identificación de tendencias y desviaciones y ejecución de planes correctivos.
 - Se deberá tener un conocimiento exhaustivo de los SLA existentes, y de los procedimientos establecidos derivados de estos.
 - El ofertante deberá presentar un Plan de Continuidad de Negocio que permita continuar la prestación de su servicio en caso de que se produzca una contingencia en las instalaciones del ofertante como en las instalaciones de RTVM. Dicha estrategia de Continuidad de Negocio no debe suponer un coste adicional para RTVM.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Problemas:**
 - Detectar aspectos de mejora en los sistemas y en los procesos de CAU.
 - Detección de incidencias repetitivas en el tiempo provocadas por un mismo problema en el servicio.
 - Analizar y categorizar los problemas valorando los riesgos de los mismos
 - Búsqueda de soluciones a fin de satisfacer las carencias detectadas.
 - Documentación de problemas
 - Informes de problemas y posibles soluciones.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Accesos y usuarios:**
 - Mantenimiento de usuarios corporativos, acorde al proceso de aprobación/modificación/baja de los mismos.
 - Cumplimiento y seguimiento de las políticas de seguridad definidas por el grupo de seguridad.
 - Creación/Modificación/Baja de los usuarios en las distintas aplicaciones.
 - Gestión y control diario de los cambios de estado de los usuarios de la organización.
 - Asignación/Modificación de perfiles de usuario.
 - Implementación y seguimiento del flujo de aprobación de modificaciones de los perfiles de usuario.
 - La gestión de identidades será realizada sobre las propias aplicaciones/sistemas o sobre una solución de Gestión de Identidad (GDI) en base al roadmap de implementación de ésta en RTVM.
 - El adjudicatario activará periódicamente (mínimo cada 3 meses) un proceso de revisión de usuarios con los responsables funcionales de cada una de las aplicaciones y el área de Seguridad de TI de RTVM.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.

Estos procesos serán la base mínima sobre la que se deberá fundamentar la propuesta de servicio del licitante, debiendo añadirse la descripción de aquellos procesos adicionales que el adjudicatario estime oportuno incluir.

La documentación relativa a los procesos objeto del servicio (procesos de Nivel 0, Nivel 1 y Nivel 2 así como procedimiento asociados) estará permanentemente disponible para su uso y revisión por parte de RTVM y, una vez disponible, se alojará en el Gestor Documental de RTVM, manteniéndose de forma continua la CMDB de la herramienta de Service Desk.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio requerido por RTVM deberá estructurarse de la siguiente forma:

CENTRO DE SOPORTE USUARIO

- ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL -

▪ Infraestructura requerida para la prestación del servicio

- El servicio que presta el Centro de Soporte al Usuario (CAU), se ofrecerá desde las instalaciones del proveedor del servicio.
- El proveedor de servicio pondrá a disposición de RTVM un número de teléfono gratuito para las llamadas que realicen los usuarios de RTVM al centro de soporte (CAU).
- El proveedor de servicio dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM a través de una VPN, con redundancia. 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 proveedor de servicio deberá disponer de una centralita telefónica con redundancia de operadores y datos, con centros de respaldo geográfico, y que permita generar al menos los siguientes informes:
 - Número de llamadas atendidas.
 - Número de llamadas no atendidas por estar comunicando.
 - Número de llamadas no atendidas por no coger el teléfono.
 - Número de llamadas salientes.
 - Tiempo de espera de cada llamada hasta que se descuelga el teléfono.
 - Tiempo de login por operador.
 - Tiempo de espera de cada llamada hasta que es atendida por un técnico.
 - Distribución horaria de llamadas.

▪ Alcance requerido

- El servicio debe estar disponible para los usuarios de RTVM en **horario 24x7** para las comunicaciones relativas a necesidades informáticas y de comunicaciones.
- El servicio deberá dimensionarse de forma **no exclusiva** para RTVM y permitir absorber hasta 4 llamadas de forma simultánea. El ofertante deberá presentar su hipótesis de dimensionamiento y los criterios a aplicar para cumplir con los requisitos de RTVM.
- El equipo técnico del proveedor, dedicado a registrar y atender las incidencias y/o peticiones de RTVM en el primer nivel, al **menos uno de ellos** deberá conocer de forma exhaustiva los procesos de RTVM.

- El CAU será el punto único de contacto de los usuarios para la comunicación de consultas, incidencias y solicitudes diversas. El proceso que lleva a la resolución de una incidencia partirá del primer nivel de CAU.
- Atender a los usuarios de forma centralizada, con un único número de teléfono, dirección e-mail.
- Implantación de una **solución gestión vía self-care** de incidencias y peticiones, donde los usuarios puedan introducir sus incidencias y peticiones, además debe integrar un workflow de aprobación de las mismas.
- Recibir y registrar las incidencias reportadas por los usuarios a través del teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio, relativas a consultas, problemas, peticiones de cambio o de otros. Se utilizará metodología de gestión de servicios ITIL 4 FOUNDATIONS y la herramienta de Service Desk implementada, como herramienta principal de gestión de incidencias.
- Comunicación del código correspondiente de incidencia a los usuarios.
- Se deben establecer mecanismos de atención y resolución rápida para usuarios VIP.
- Evaluar el impacto de las solicitudes, asignar nivel de criticidad y su solución, remota o in situ, según el procedimiento de Gestión de incidencias y consultas.
- Siempre que sea posible, solucionar las incidencias y peticiones derivadas de las solicitudes de los usuarios mediante:
 - El uso y mantenimiento de una base de datos de conocimiento para la resolución de incidencias que tienen procedimiento conocido.
 - Utilización de herramientas de control remoto de los PCs para diagnosticar y resolver incidencias. La solución deberá ser homologada junto con el equipo de Sistemas de Información de RTVM previamente a la implementación de la misma en los puestos de usuario final por parte del proveedor del servicio.
 - Ayuda guiada a los usuarios si fuese necesaria la intervención del mismo.
 - Reinstalaciones remotas de software. La solución y/o procedimientos, deberán ser homologados junto con el equipo de Sistemas de Información de RTVM previamente a la implementación de la misma en los puestos de usuario final por parte del proveedor del servicio.
- Escalar a otros equipos si las solicitudes superan sus competencias o son responsabilidad de otras áreas.
- Generar informes y estadísticas de actividad según los criterios que establezca el Servicio TI de RTVM.
- Comunicar a los usuarios el estado de la incidencia siempre que lo requieran o en su defecto de forma periódica.
- Hacer un seguimiento de las incidencias durante su ciclo de vida, tanto dentro del mismo nivel como cuando se escala a niveles superiores.
- Inventario de procesos de soporte.
- Inventario de procedimientos y creación, modificación y mantenimiento de la biblioteca de gestión de procedimientos de mantenimiento, soporte, incidencias.
- Confirmar a los usuarios la solución del problema y la solución adoptada.

- Elaboración de los sondeos de satisfacción de usuarios con una periodicidad mínima semestral a acordar con RTVM.
- Llevar a cabo la planificación, organización y supervisión diaria de los trabajos a realizar:
 - Plan de mantenimiento, gestión, y backup de equipo ofimático de usuarios VIP, así como de los puestos de usuarios claves específicos.
 - Realización de un inventario semestral anual de hardware y software microinformático.
 - Homologación de Software Base (Sistemas Operativos y software microinformático) de acuerdo a las políticas de RTVM.
 - Salas: Mantenimiento y disposición del equipamiento soporte para salas de juntas, proyectores, pizarras digitales, etc.
 - Smartphones: Provisión, administración, gestión, backup, cambio de dispositivo, actualización de sistema operativo, actualización del software de gestión en puesto de usuario.
 - Configuración de servicios.

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.

CENTRO DE SOPORTE LOCAL

ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL –

- **Infraestructura requerida para la prestación del servicio**

El servicio de Soporte al Usuario (CSU) se prestará en las instalaciones RTVM y dará servicio a los usuarios de RTVM, así como la cobertura para la gestión de incidencias y peticiones, y la operación de sistemas de primer nivel incluida la monitorización de procesos y sistemas.

- **Equipamiento ofimático**

El adjudicatario debe proveer como mínimo, 360 equipos para la prestación del servicio, que serán de su propiedad durante la duración del contrato, los equipos han de ser suministrados llave en mano, incluyendo la puesta en marcha de los mismos, gestión de cambio, que incluirá la maqueta corporativa de RTVM y su evolución y el mantenimiento hardware de los mismos.

Este equipamiento dispondrá de los acuerdos necesarios entre el proveedor y el fabricante para garantizar la disponibilidad de los mismos durante la duración del contrato, incluyendo las actualizaciones y mantenimientos necesarios.

Los equipos requeridos para la prestación del servicio deben disponer como mínimo de las siguientes características.

Equipos Workstations: 350 unidades.

CARACTERÍSTICAS	REQUERIMIENTO
Procesador	Intel Core I7
Memoria RAM	16 GB
Tarjeta Gráfica	NVIDIA GeForce GTX 1050 2GB or above
Disco Duro	500 GB - SSD
Teclado	USB Estándar Keyboard.
Ratón	Optical scroll mouse.
DVD (RW)	Sata RW + DVD.
Altavoces	Speaker bar / Salida de Audio minijack con interrupción audio.
Monitor	24 pulgadas LCD Monitor Wg
Sistema Operativo	Windows 10 Professional 64 Bit – Windows 7 professional 64 Bit + Drivers componentes

Portátiles: 10 unidades.

CARACTERÍSTICAS	REQUERIMIENTO
Procesador	Intel Core I7
Memoria RAM	8 GB
Tarjeta Gráfica	NVIDIA
Disco Duro	500 GB - SSD
Teclado	USB Estándar Keyboard.
Ratón	Optical scroll mouse.
Sistema Operativo	Windows 10 Professional 64 Bit

Los equipos serán propiedad del adjudicatario y formarán parte del servicio, por lo que dispondrán de SLAs específicos de disponibilidad y gestión de incidencias para garantizar el servicio.

El adjudicatario debe facilitar el coste de referencia por unidad con el fin de que RTVM considere la posibilidad de su adquisición en propiedad al finalizar el servicio.

El adjudicatario debe presentar un plan de implantación de los equipos que incluya el procedimiento de gestión de cambio de la plataforma, así como el calendario de

implantación, a efectos contractuales se entienden los siguientes mínimos de provisión y despliegue:

- 40 % Equipamiento: 10 días desde el inicio del servicio. (T1)
- 40 % Equipamiento: 20 días desde el inicio del servicio. (T2)
- 20 % Equipamiento: 25 días desde el inicio del servicio. (T3)

▪ **Alcance requerido**

Presencial:

- Lunes a Viernes: 05:00 am a 02:00 am.
- Sábados, Domingos y Festivos: 08:00 am a 00:00 am.

Los horarios establecidos serán de referencia, pudiendo ser alterados en función de las necesidades de producción de RTVM.

- El **equipo técnico deberá dimensionarse** en función de las necesidades de RTVM con el objetivo de cumplir con los niveles de servicio establecidos, así como las franjas horarias donde se requiere que haya presencia, de igual forma, el ofertante presentará su hipótesis de dimensionamiento y los criterios a aplicar para cumplir con los requerimientos mínimos de RTVM.

- Lunes a Viernes:
 - 5 Técnicos de Soporte Ofimático y Operación de Sistemas.
 - **Coordinador Técnico: 1**
- Sábados, Domingos y Festivos:
 - 2 Técnicos de Soporte Ofimático y Operación de Sistemas.
- Eventos: (circunstanciales)
 - 1 Técnico de Soporte Ofimático y Operación de Sistemas.

El **Coordinador Técnico**, debe velar por la gestión de su equipo técnico, así como la gestión, planificación, escalado y/o soporte asociado a cualquiera de las incidencias y/o peticiones que se encuentren dentro del ámbito del servicio. Se encargará del soporte de su equipo técnico, de la gestión de escalados, así como de la planificación de las tareas.

- Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio.
- Escalado a los equipos de nivel 2 y/o proveedores de soporte o fabricante.
- Monitorización de procesos e infraestructura.
- Resolución de incidencias remitidas por el Centro de Atención al Usuario (CAU) y cierre de incidencia con registro de la misma en el sistema de gestión del conocimiento.
- En el caso de no poder resolver la incidencia realizar un escalado de la misma con el seguimiento posterior.
- Se deben establecer procesos de atención y resolución rápida para usuarios VIP.
- Disponibilidad para realizar asistencia directa al usuario en el caso de que sea necesario.
- Generar informes y estadísticas de actividad según los criterios que establezca el Servicio TI de RTVM.
- Gestión y despliegue del software de protección antivirus puestos de usuario final y servidores, incluyendo parches y actualizaciones. La empresa adjudicataria será responsable de que el antivirus de los equipos informáticos

esté correctamente actualizado a las últimas versiones publicadas. Así como de contactar con el suministrador del antivirus corporativo y gestionar con el mismo el suministro de las diferentes actualizaciones.

- El licitador deberá mantener al día los parches y actualizaciones del software de sistema operativo, MS Office e Internet Explorer del puesto cliente propiedad de RTVM. Para ello se deberá utilizar el sistema automático de distribución e instalación de parches y actualizaciones desde las plataformas de gestión y control de este tipo de soluciones que RTVM pondrá a su disposición.
- La empresa se hará cargo de organizar y ejecutar las instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y traslado de información entre equipos, bajo las instrucciones del Servicio TI de RTVM.
- Gestionar la baja y la retirada de todo el material obsoleto según el protocolo que se establezca con el Servicio de RTVM. Gestión del Inventario.
- Gestionar y supervisar la aplicación de la garantía del equipo, si procede. Para ello, el licitador mantendrá contacto directo con las empresas suministradoras de la garantía / empresa de mantenimiento HW de los equipos.
- Los equipos y piezas objeto del presente pliego serán recepcionados por la empresa adjudicataria según el protocolo que establecerá con el Servicio TI de RTVM. Es responsabilidad de RTVM la compra, tanto de equipos como de las piezas de reparación necesarias.
- Gestión de incidencias y peticiones de telefonía fija y móvil, el prestatario se encargará de la provisión, configuración y gestión de incidencias de primer nivel de acuerdo a los procesos establecidos por RTVM.
- Será responsabilidad de la empresa la recogida de fungibles en los puestos de trabajo, según los criterios que establezca con el Servicio TI de RTVM.
- Generar una Base de Conocimiento que albergue cómo se han resuelto los distintos tipos de incidencias y la documentación de instalación y configuración de software.
- La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el inventario del parque de equipos de usuario, recogiendo los movimientos de equipos y dejando constancia en los informes y estadísticas de la actividad. Para ello la empresa deberá proveer una herramienta de descubrimiento automático que sea integrable de manera transparente para RTVM con la herramienta de gestión de servicio.
- Cada ofertante deberá proponer un modelo de colaboración con RTVM para cubrir las necesidades de distribución masiva de un SW en concreto.
- El adjudicatario gestionará las incidencias derivadas del proceso de impresión como parte del proceso de soporte:
 - **Impresoras Multifunción:** Resolución de problemas en puesto de usuario, resolución de problemas de primer nivel Infraestructura Servicio de Impresión, escalado de incidencias a proveedores de servicio y/o grupos de escalado.
 - **Impresoras Personales:** Resolución de problemas en puesto de usuario, resolución de problemas de primer nivel Infraestructura Servicio de Impresión, escalado de incidencias a proveedores de servicio y/o grupos de escalado. El proveedor debe disponer de 2 impresoras color inyección de tinta de sustitución para usuarios claves.

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.

OPERACIÓN DE SISTEMAS

RTVM considera que como consecuencia de las sinergias entre los servicios de CAU y CSU, el proceso de Operación de Sistemas, puede ser prestado por los grupos de soporte que se encargarán de velar por las funciones descritas anteriormente.

- **Infraestructura requerida para la prestación del servicio**

En función de su naturaleza, las tareas de operación de sistemas se prestarán fundamentalmente por el equipo de CSU, si bien, hay procesos como el de monitorización, gestión de servicios, etc. que pueden prestarse en remoto por el equipo de CAU.

En todo caso, durante el periodo de prestación del servicio y dentro del proceso de mejora continua, RTVM y el proveedor definirán todos y cada uno de los servicios del alcance de este proceso.

- **Alcance requerido**

Presencial:

- Lunes a Viernes: 05:00 am a 02:00 am.
- Sábados, Domingos y Festivos: 08:00 am a 00:00 am.

Los horarios establecidos serán de referencia, pudiendo ser alterados en función de las necesidades de producción de RTVM.

- El **equipo técnico deberá dimensionarse** en función de las necesidades de RTVM con el objetivo de cumplir con los niveles de servicio establecidos, así como las franjas horarias donde se requiere que haya presencia, de igual forma, el ofertante presentará su hipótesis de dimensionamiento y los criterios a aplicar para cumplir con los requerimientos mínimos de RTVM.

- Lunes a Viernes:
 - 5 Técnicos de Soporte Ofimático y Operación de Sistemas.
 - **Coordinador Técnico: 1**
- Sábados, Domingos y Festivos:
 - 2 Técnicos de Soporte Ofimático y Operación de Sistemas.
- Eventos: (circunstanciales)
 - 1 Técnico de Soporte Ofimático y Operación de Sistemas.

El **Coordinador Técnico**, debe velar por la gestión de su equipo técnico, así como la gestión, planificación, escalado y/o soporte asociado a cualquiera de las incidencias y/o peticiones que se encuentren dentro del ámbito del servicio. Se encargará del soporte de su equipo técnico, de la gestión de escalados, así como de la planificación de las tareas.

- Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio.

ALCANCE TECNOLÓGICO

El alcance tecnológico del servicio requerido por RTVM es el siguiente:

- Incidencias, peticiones y consultas sobre las aplicaciones corporativas, incluyendo la gestión del ciclo de vida de las identidades en aplicaciones y directorios.
- Incidencias, peticiones y consultas sobre equipamiento microinformático (PCs y periféricos) y software de carácter ofimático basado en Windows.
- Incidencias, peticiones y consultas sobre los sistemas departamentales y los equipamientos de las unidades y la infraestructura asociada.
- Incidencias, peticiones y consultas de comunicaciones y sobre las redes corporativas de voz (fija y móvil) y datos (LAN y WAN).
- Incidencias y consultas relacionadas con la seguridad perimetral, webs, el correo electrónico, el spam y el antivirus en puesto de usuario final.
- Monitorización de procesos e infraestructura.
- Operación de Sistemas.

RTVM dispone de una arquitectura de sistemas distribuida y que a nivel de tecnología se sustenta en los siguientes productos:

- Vmware 5, 6.
- Microsoft:
 - SQL Server.
 - Active Directory.
 - Exchange.
 - Internet Information Server.
 - Clustering.
- IBM System I: AS400 (V5.R1M0), (V6R1M0).
 - Operaciones básicas Sistema.
 - Backup (BRMS).
- EMC: Legato Networker.
 - Operación de Sistema.
- IBM System Blade Center: HS21, HS22.
 - Operación de Sistema.
- LENOVO Blade Center: Pureflex.
 - Operación de Sistema.
- Almacenamiento:
 - Monitorización de la Infraestructura de almacenamiento
- Servidores de Aplicaciones:
 - Operación del sistema.

El adjudicatario deberá dar cobertura a nivel de monitorización, operación y mantenimiento de sistemas en los siguientes entornos y tecnologías:

Microsoft Exchange 2010-2016
▪ Operación, mantenimiento y Soporte de la Infraestructura.
Windows Server 2003 ,2008, 2012, 2016, 2020
▪ Operación de Sistemas.

WSUS
<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento. y soporte de los sistemas de actualizaciones automáticas de parches de seguridad y aplicación de Microsoft. Revisión y mantenimiento. del sistema periódicamente. Validación de la organización de equipos, componentes a actualizar, aprobaciones automáticas, despliegue de nuevos equipos.
Sistemas abiertos Linux (Red Hat, Suse, etc)
<ul style="list-style-type: none"> Operación y soporte de sistemas software Libre, dan soporte actualmente a la plataforma Vmware con S. Operativo Base, Sistema de monitorización (Zabbix).
Vmware Enterprise 5.0, 6.0
<ul style="list-style-type: none"> Operación y soporte plataforma Vmware Infraestructura 5.0
Db2 for Iseries
<ul style="list-style-type: none"> Operación, mantenimiento y soporte de Instancias de B.D, replicación.
Iseries/As400 (Os400)
<ul style="list-style-type: none"> Operación de Sistema.
MONITORIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> Operación y Revisión de indicadores.

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 de acción en curso.
- 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.
- Incluir Plan de Calidad y Mejora Continua.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

El adjudicatario deberá presentar **trimestralmente** un plan de calidad con el siguiente alcance:

- Revisión, análisis y recomendaciones para la mejora en cada fase del ciclo de vida del Servicio
- Revisión y análisis de resultados de niveles de servicio
- Identificación e implementación actividades concretas para mejorar la calidad de servicios TI y mejorar la eficiencia y eficacia de procesos de gestión de servicios TI
- Mejora de la eficacia de costes en la provisión de los servicios TI.
- Estandarización de procesos y métodos de gestión de calidad para el soporte de actividades.
- Mejora de la integración entre usuarios y procesos
- Reducir la redundancia e incrementar la capacidad del negocio
- Reducción de riesgos y aumento de reacción rápida ante cambios.
- Métricas Tecnológicas: Métricas de Componentes y Aplicaciones
- Métricas de Procesos.
- Métricas de Servicios.

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.
 - Implantar el proceso de seguimiento y control de objetivos
 - Tomar decisiones 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 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 diario:** Este informe tiene como objetivo el seguimiento a muy corto plazo de las actividades relacionadas con la marcha diaria del servicio:
 - Análisis de incidencias abiertas, cerradas y pendientes durante el periodo.
 - Análisis de peticiones de servicio abiertas, cerradas y pendientes durante el periodo.
 - Evolución de tareas pendientes de ejecución (incidencias, peticiones y cambios)

- Desglose de la composición de la cola de pendientes.
 - Aspectos relevantes ocurridos durante el día anterior.
 - Seguimiento de SLAs de contacto y servicio.
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe semanal:** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de Solicitudes e Incidencias, e incluirá al menos:
- Tareas excepcionales llevadas a cabo por el Centro de Servicios al Usuario.
 - 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.
 - Relación de peticiones reabiertas por el usuario, incluyendo justificación de la reapertura y las medidas adoptadas.
 - Propuesta de mejoras semanal orientada al robustecimiento del servicio.
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe mensual:** El propósito de esta sección es proporcionar una visión general del servicio y contendrá:
- Gráficos y resumen del estado general.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - 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).
 - Indicadores claves del servicio (SLA y OLA): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos.
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - Representación gráfica de los indicadores.
 - 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.
 - Periodicidad al menos trimestral.
 - Gestión de peticiones e incidencias.
 - Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
 - Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
 - Stock de HW y SW así como demanda esperada en base a la experiencia.
 - Análisis de otros procesos en los que intervenga el Centro de Servicio al Usuario.
 - Información y gráficos de los procesos: Gestión de Cambios, problemas, capacidad, disponibilidad, etc.
 - Estadísticas y evolución de datos proporcionados por el Call Center.
 - Valoración de los datos obtenidos a través de los mecanismos de medición de satisfacción del usuario.
 - Resumen de penalizaciones, si procede.
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.

RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS

La empresa dispondrá la infraestructura organizativa necesaria, tanto material como personal, para la realización de las siguientes tareas:

- Elaboración de los grupos de trabajo y control de ausencias.
- Coordinación de sus técnicos.
- Supervisión y control de las tareas de los técnicos.
- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio de RTVM.

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio el número de personas requerido, tanto en la asistencia presencial como remota, si bien, debe aumentar el equipo de trabajo 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.

El adjudicatario debe poner a disposición de RTVM una Oficina de Gestión del Servicio (SMO), así como una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO). El adjudicatario deberá garantizar que ambos están constituidas y operativas al menos con un año de antigüedad, y que están gestionando actualmente tres proyectos/servicios de la misma naturaleza que el servicio objeto de este contrato. Los ofertantes en sus propuestas deben presentar los objetivos y las funciones que deben acometer:

Desde la SMO se debe:

- Gestión del servicio en todas las áreas de la organización.
- Gestión del catálogo de SLAs y controlar los niveles de servicio.
- Dar soporte a la gestión de los servicios.
- Controlar y monitorizar el ciclo de vida del servicio dentro de la organización.
- Alinear procesos entre negocio y TI (en los procesos objeto del alcance del servicio).
- Monitorizar la implementación de metodologías de gestión de servicios

Desde la PMO se debe:

- Gestionar recursos compartidos a través de todos los proyectos dirigidos por la PMO.
- Identificar y desarrollar una metodología, mejores prácticas y estándares para la dirección de proyectos.
- Entrenar, orientar, capacitar y supervisar.
- Monitorear el cumplimiento de los estándares, políticas, procedimientos y plantillas de la dirección de proyectos mediante auditorías de proyectos.
- Coordinar la comunicación entre proyectos.

El adjudicatario debe dedicar al servicio al menos los siguientes roles con sus 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 Ing. Técnico o Superior para la prestación de éste servicio)
- Currículum Vitae.
- Perfil y certificaciones. (ITIL 4 FOUNDATIONS requerida)
- Experiencia demostrada de más 8 años.
- Gestión de al menos tres servicios con el mismo alcance al solicitado.
- Responsable del Servicio (tiempo parcial):
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido. (RTVM requiere un Ing. Técnico o Superior para la prestación de éste servicio)
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones. (ITIL 4 FOUNDATIONS requerida)
 - Experiencia demostrada de más 4 años.
- Coordinador Técnico:
 - Responsable de la coordinación día a día del equipo técnico y apoyo a RTVM en proyectos con una experiencia mínima de 8 años.
 - Responsable del seguimiento y cumplimiento de los SLAs.
 - Seguimiento de actividad y actitud de los integrantes del equipo técnico.
 - Proactividad en propuesta de soluciones para la mejora continua del servicio.
 - Elaboración de informes requeridos de actividad.
 - Elaboración y actualización de procedimientos requeridos en el servicio.
- Técnico del Centro de Atención al Usuario y Operación de Sistemas (Nivel 1):
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
 - Dominio demostrable de las herramientas a utilizar para la prestación del servicio.
 - Vocación de servicio y cordialidad en atención.
 - Colaborador:
 - Colaboración con otras áreas de TI.
 - Comunicación:
 - Capacidad de transmitir de forma clara su posición dentro del área.
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia demostrada de más 2 años.
 - Conocimientos de Windows y Linux, CA, software ofimático, correo electrónico.
- Técnico de Soporte local y Operación de Sistemas (Nivel 2):
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
 - Colaborador:
 - Colaboración con otras áreas de TI.
 - Comunicación:
 - Capacidad de transmitir de forma clara su posición dentro del área.
 - Dominio demostrable de las herramientas a utilizar para la prestación del servicio.
 - Currículum Vitae.
 - Perfil y certificaciones.
 - Experiencia demostrada de más 2 años.
 - Uno de los técnicos en posesión de MCSA
 - Conocimientos de Windows y Linux, CA, software ofimático, correo electrónico.

HERRAMIENTA DE SOPORTE A LOS PROCESOS

Los ofertantes deberán realizar una propuesta de documentación relativa a los procesos de soporte a la actividad a desarrollar de acuerdo a los siguientes requerimientos de RTVM:

- Mapa de procesos operativos del servicio:
 - Procesos establecidos para la prestación del servicio según se detalla en el apartado dedicado a la descripción detallada del mismo (niveles 0 a 2)
 - Procedimientos de soporte para los procesos.
 - Registros documentales de soporte.
 - Procedimientos para el manejo de las herramientas e infraestructura técnica de soporte a los servicios ofertados.
 - Detalle de roles, funciones y responsabilidades
 - Matrices de escalado y de notificación
- Plantillas para la elaboración de informes
- Documentación asociada al Plan de Continuidad de Negocio:
 - Análisis de Riesgos
 - Análisis de Impacto
 - Estrategias de continuidad para el servicio
 - Operaciones de respuesta ante la emergencia
 - Plan de continuidad del servicio
 - Modelo de gestión del Plan de contingencia: capacitación, mantenimiento, gestión documental y políticas de auditoría y de revisión del mismo.
- Adaptación de procesos ITIL 4 FOUNDATIONS:

RTVM utiliza metodología ITIL 4 FOUNDATIONS como estándar de procesos de soporte. Se requiere la revisión y actualización de los procesos descritos sobre la herramienta de Service Desk CA.

Por tanto, es necesario realizar el análisis, diseño detallado y definición funcional de los procesos siguientes para su posterior implementación sobre la solución de Service Desk:

1. Proceso de gestión de incidencias (proactivas/reactivas)
2. Proceso de gestión de peticiones
3. Proceso de gestión de cambios
4. Proceso de gestión de accesos y usuarios
5. Proceso de gestión de problemas
6. Proceso de gestión de configuraciones
7. Proceso de gestión de capacidad
8. Proceso de gestión de disponibilidad
9. Proceso de gestión de Niveles de Servicio

RTVM, dispone de su propia metodología para modelar e implantar las estructuras de trabajo en términos de proceso. De acuerdo a éste enfoque metodológico, los procesos se recogen formalmente en niveles de documentación diferentes tal que, los niveles más bajos describen y presentan qué se hace y los niveles superiores se dejan para presentar en cada momento cómo se hace, con qué se hace, cuándo se hace, quién lo hace. Así, con esta aproximación:

- I. Nivel-0 establece los dominios funcionales,
- II. Nivel-1 identifica los procesos que conforman cada dominio funcional,

- III. Nivel-2 representa la descripción de cada proceso, incluido el correspondiente subproceso de revisión y mejora continua en términos de métricas e indicadores y
- IV. Los niveles inferiores especifican en cada momento los procedimientos, las plataformas, los circuitos operativos, la cadencia en procesos periódicos y continuos, roles y perfiles, plataforma de soporte...etc. que permiten implantarlo cada vez.

La métricas e indicadores establecidos en (III) permitirán tomar decisiones que condicionarán (IV)

Sobre esta base, se ha considerado que las **tareas principales** que se deben realizar son:

- Revisión y mejora de los procesos correspondientes a las áreas funcionales objeto del alcance (Nivel-1 y Nivel-2).
- Revisión y mejora de los procesos a cubrir con la herramienta de Service Desk con otras plataformas en cada una de las áreas funcionales consideradas. (Nivel-3 y sucesivos)
 - Diseño de datos maestros soportados en los diferentes procesos
 - Diseño de Interfaces con otros procesos no considerados en el alcance: dependencias de información, funcionales, organizativas, sistemas
- Gestión, seguimiento y control, con visión global, de: la planificación del proyecto, de la entrega (aseguramiento de la calidad), de los riesgos y medidas compensatorias implantadas, recursos, resolución de incidencias y gestión de cambios.

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los servicios que, como mínimo, ha de llevar a cabo en cuanto a las plataformas de soporte de los servicios son los que a continuación se detallan y deben contener los procesos de Soporte a Usuario y Operación de Sistemas:

1. HealthCheck y actualización de versión de la plataforma de Service Desk CA
2. Rediseño y mejora del nuevo mapa de procesos e interfaces de Nivel 0 a Nivel 2 del Service Desk.
3. Análisis funcional y diseño técnico del aplicativo.
4. Desarrollo y/o configuración del Software, que implica la realización de los trabajos de programación correspondientes y/o de parametrización o configuración.
5. Pruebas, Implantación y Paso a producción incluyendo, la carga de datos desde los sistemas actuales.
 - Realización de las pruebas
 - Elaboración del manual de usuario y de la Ayuda On-Line lo suficientemente explícita en forma y contenido como para que sirva tanto de Manual de usuario como de guía de procedimiento de la gestión mecanizada.
 - Elaboración del manual de Explotación lo suficientemente explícita en forma y contenido como para que sirva tanto de Manual de explotación como de guía de procedimiento de la gestión mecanizada.
6. Migración y Carga de la información almacenada en el actual sistema de Service Desk (solución CA) que se usa actualmente realizando todos los procesos de extracción, clasificación, carga, etc.
7. Inventario de Infraestructura y Procesos como soporte al servicio de Operación de Sistemas.

ENTREGABLES

Los entregables exigidos como mínimo serán:

- Documento de Planificación del Proyecto.
- Propuesta del mapa de procesos e interfaces del Service Desk (Nivel 0 a 2)
- Documento de Diseño Funcional
 - Modelo lógico de datos del sistema
 - Modelo de Procesos del sistema
 - Descripción de la interfaz con otros procesos
 - Documento de descripción de perfiles de acceso
- Documento de Diseño Técnico.
 - Diseño de la arquitectura del Sistema.
 - Diseño de la interfaz de usuario.
 - Modelo físico de datos.
- Plan de Carga Inicial (si aplica).
- Plan de Pruebas. Definición del alcance de las pruebas. Definición de los requisitos del entorno de pruebas. Informes de Pruebas.
- Procedimientos de operación del sistema.
- Plan de mantenimiento preventivo.
- Modelo de Trabajos Programados y Gestión de Cambios, así como documentación asociada.
- Plan de Formación:
 - Actualización de contenidos en caso de utilizar CA.
 - En caso de optar por una nueva herramienta el equipo de explotación y soporte usuario deberá recibir formación sobre la misma.
- Manuales de Usuario.
- Plan de Implantación.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

RTVM designará un Director del proyecto, que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria.

Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor único con RTVM, debiendo facilitar al Director de Proyecto por parte de RTVM el informe de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, etc., en su momento y que se definirá por procedimiento o por decisión interna de RTVM.

Para la gestión del proyecto, deberá detallarse en la oferta los órganos y mecanismos que se proponen para llevar a cabo las tareas de Gestión y Seguimiento del Proyecto.

PLAZO DE EJECUCIÓN

RTVM plantea el hito de entrega de los procesos y su implementación sobre la herramienta seleccionada como parte del proceso de transición al nuevo servicio y, por tanto, espera que la herramienta se encuentre disponible en ese periodo.

3. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

SOPORTE USUARIO

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.

Los niveles de servicio se establecerán de acuerdo a la criticidad de las incidencias o solicitudes, a saber:

- Criticidad 1: Incidencias que afectan a usuarios prioritarios o calificados como críticas por RTVM por su impacto en el servicio.
- Criticidad 2: Incidencias como graves por RTVM por su impacto en el servicio.
- Criticidad 3: Resto de incidencias.

Es objeto del presente contrato la definición detallada de los diferentes niveles y su alcance.

Los tiempos de solución para el total de incidencias se recogen a continuación:

Criticidad de las Incidencias			
Criticidad	1	2	3
Tiempo de reacción	20 minutos	40 minutos	60 minutos
Tiempo de resolución	1 hora	4 horas	Siguiente día laborable
% casos	➤ 90%	➤ 90%	➤ 90%

Por tiempo de reacción se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia (vía web, email, o telefónica) y el momento de la intervención de los técnicos de soporte.

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.

Los tiempos de solución para el total de solicitudes se recogen a continuación:

Crítica de las Solicitudes			
Crítica	1	2	3
Tiempo de resolución	4 horas	24 horas	48 horas
% casos	➤ 90%	➤ 90%	➤ 90%

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

En este sentido, los SLA mínimos propuestos por RTVM una vez finalizada la Fase de Transición de servicio son los siguientes:

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	➤ 99%	2%
	Porcentaje de llamadas atendidas	➤ 95%	2%
	Tiempo de espera menor 20 sg (95% de los casos)	➤ 90%	2%

Gestión de Incidencias	Resolución de incidencias en primer nivel	➤ 65%	2%
	Tiempo de reacción ante incidencias (90% casos)	Ver tabla	2%
	Tiempo de resolución de incidencias (90% casos)	Ver tabla	2%
	Backlog de incidencias pendientes de resolución (calculado en base al % volumen diario de incidencias y no superado en el 90% de los días)	< % 10	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 2%	2%
	Errores de escalado	< 2 %	2%
Gestión de peticiones	Tiempo de resolución de peticiones (90% casos)	Ver tabla	2%
	Backlog de peticiones pendientes de resolución (calculado en base al % volumen diario de incidencias y no superado en el 80% de los días)	<15%	2%
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamaciones de usuario	< 2% de incidencias	2%
	Aportación mejoras servicio	3/mes	2 %
	% de éxito aplicación de mejoras al servicio	< 66 %	2 %

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	➤ 99%	2%
	Porcentaje de llamadas atendidas	➤ 95%	2%
	Tiempo de espera menor 20 sg (95% de los casos)	➤ 90%	2%
Despliegue Equipos	Plan de Despliegue T1	➤ 10%	10%
	Plan de Despliegue T2	➤ 10%	10%
	Plan de Despliegue T3	➤ 10%	10%
	Homogeneidad de equipos ofimáticos (parches y versiones de SSOO, sw ofimático, etc,...)	➤ 90%	5%
	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación	➤ 90%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes	➤ 95%	2%

OPERACIÓN DE SISTEMAS

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada. RTVM considera que los Acuerdos de Nivel de Servicio deben estar sometidos a revisiones periódicas como consecuencia de los planes de mejora implementados por el proveedor de servicio.

En este sentido, los SLA mínimos propuestos por RTVM una vez finalizada la Fase de Transición de servicio son los siguientes, los SLA indicados solo afectan a las tareas de

operación de sistemas, siendo comunes a todos los servicios los descritos en el apartado anterior (soporte usuario):

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Gestión de Pasos a Producción	TP's Fuera de Ventana	> 10 %	2%
	TP's fallidos	> 10 %	2%
	TP'S con Impacto en el servicio	> 5 %	2%
Gestión de Monitorización de Sistemas y Procesos	Disponibilidad Servicios	< 95%	2%
	Disponibilidad de Infraestructura	< 90%	2%
	Gestión de la capacidad:	< 90%	2%

GESTIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos asociados con el seguimiento y control, son imprescindibles para garantizar los niveles de servicio solicitados. En la reunión de arranque del servicio deben consensuarse convenientemente con el objetivo de fijar algunas de las métricas y los umbrales de tolerancia para algunos indicadores, especialmente los de carácter cualitativo.

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

Los indicadores de servicio, asociados con el seguimiento y control del mismo, se registrarán de acuerdo al siguiente esquema:

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

Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
Encuesta trimestral de calidad	Mejora continua	100%

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- La periodicidad se considera mensual.
- Cualquier entrega debe acompañarse del correspondiente documento escrito (control de calidad).
- El documento que describa el modelo operativo del servicio, se espera antes del arranque del mismo, tras la fase de asimilación y es vinculante.
- Ninguna incidencia puede deberse a una mala gestión del servicio (puestas en producción con impacto, mala calidad del preventivo etc.)

Consideración.-

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

- Las reaperturas de solicitudes atribuibles a una mala gestión (alcance, análisis, diseño, construcción, pruebas) no están permitidas.
- En la reunión de arranque del servicio, se consensuarán algunos aspectos cualitativos con el objetivo de cuantificar los SLAs de este bloque de manera objetiva.

CALIDAD DE SERVICIO – MEJORA CONTINUA

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses tras la finalización del plan de implementación. Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua** que debe regir el servicio, se valorarán, conjuntamente, los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora y en consecuencia, se podrían incluir o retirar SLA.

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

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

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

cuenta a la hora del abono de las facturas presentadas por el servicio, y serán siempre justificadas mediante un informe técnico donde se detallen cada una de ellas.

El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizará mensualmente y, si fuera el caso, siempre en el informe de cierre del servicio.

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

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

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

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

4. 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.

Consultoría de procesos:

En el marco de la mejora continua RTVM solicita una propuesta sin coste orientada a mejorar los procesos ITIL 4 FOUNDATIONS implantados en el servicio que dé cobertura a los siguientes procesos y con la duración que se especifica:

- Gestión de Incidencias: 50 horas.
- Gestión de Peticiones: 50 horas.
- Gestión de la Monitorización: 100 horas.

Bolsa de Horas:

Bolsa de horas de perfil técnico soporte usuario/operación para dar cobertura a crecimiento no previsto o necesidades puntuales. RTVM contempla uno de los tres escenarios siguientes:

- Escenario 1: 600 horas.
- Escenario 2: 700 horas.
- Escenario 3: 800 horas.

5. 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 **80 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

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

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

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

PROPUESTA DETALLADA

1. Índice

2. Tabla resumen en los términos indicados

3. Descripción de la solución propuesta

Contexto y entendimiento del servicio

- Definición general y descripción del servicio: estrategias de entrada a la realización de la prestación y salida de la misma. Procesos que se van a implantar, procedimientos operativos, circuitos de escalado y reporting.
- Reglamento de régimen interno del servicio: propuesta del servicio en su conjunto. Estructura del Centro de Servicio. Misión y Funciones.

Organización general del servicio

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

Metodología y Plan de trabajo

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

4. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

5. Otros datos de interés