



TeleMadrid

Plataformas AVID

Servicio Unificado de Mantenimiento y Soporte

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Octubre 2020

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
SITUACIÓN ACTUAL.....	3
SITUACIÓN OBJETIVO.....	4
3. SERVICIO UNIFICADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE.....	4
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	4
Instalación y Puesta en Marcha	5
Mantenimiento Preventivo.....	5
Mantenimiento Evolutivo	5
Gestión Incidencias.....	6
Mantenimiento Correctivo	6
Integración con otros Procesos y Sistemas de RTVM	7
Formación y Transferencia de Conocimiento.....	8
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	8
BLOQUE 1. Licencias Webservices para i-News.....	9
BLOQUE 2. Sistemas backups grafismo y licencias	9
BLOQUE 3. Upgrade hardware sistemas grafismo en producción	11
BLOQUE 4. Backup para elementos auxiliares	12
BLOQUE 5. Mantenimiento y soporte i-News 2021-2023	13
BLOQUE 6. Mantenimiento y soporte grafismo 2021-2023	13
BLOQUE 7. Servicios adicionales 2021-2023.....	15
BLOQUE 8. Ampliación servicios (prórrogas 2024-2025).....	15
4. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	16
METODOLOGÍA	16
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	17
PLAN DE IMPLANTACIÓN	17
GOBIERNO DEL SERVICIO	18
5. NIVELES DE SERVICIO.....	19
6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	23

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las especificaciones técnicas para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de las soluciones AVID propiedad de Radio Televisión Madrid S.A.U., en lo sucesivo RTVM.

El licitador deberá presentar una oferta debiendo satisfacer al menos las funcionalidades que se especifican en el presente documento.

2. ALCANCE

SITUACIÓN ACTUAL

RTVM dispone de una solución de grafismo y rotulación basada en la suite de productos del fabricante AVID-ORAD.

Esta suite da cobertura a los siguientes servicios:

- Channel Branding de continuidad para los servicios de rotulación de autopromociones.
- Rotulación de directos y programas mediante:
 - Equipos dedicados (maestros y HDVGs) en cada Estudio.
 - Plugins de edición de rótulos en puestos de periodistas de la redacción de informativos.
 - Plataforma de interconexión con iNews para la sincronización de rótulos con la escaleta de emisión.
- Estudio-2: Plataforma para generar señales de acuerdo a la estructura del videowall y dotar de interactividad la operativa asociada a la emisión del grafismo propio del programa.
- Realidad Virtual: Plataforma que permite producciones con recursos gráficos virtuales y efectos 3D.
- Plugins de inserción de datos en gráficos (p.e. meteorología).
- SW y HW de diseño gráfico y pruebas (3Designer, Cliprecorder, etc.).
- SW de disparo de gráficos para eventos (rotulación deportiva, elecciones, etc.)
- Otras herramientas de desarrollo.

RTVM dispone de un sistema Newsroom "iNews" para la elaboración y control de las escaletas como soporte al Sistema de Producción Audiovisual, basado en productos software del fabricante AVID.

Este sistema da cobertura a los siguientes servicios:

- Elaboración de Escaletas para la producción de Informativos, Deportes y Programas.
- Rotulación de directos y programas mediante la integración del plugin que integra con la solución de gráficos AVID-ORAD.
- Generación de materiales de escaleta en el sistema de producción de noticias integrado en las escaletas de informativos y programas.
- Autocue.
- Agencias de Noticias.

Para garantizar la disponibilidad de ambas plataformas, consideradas críticas para el negocio, RTVM dispone de un servicio gestionado de soporte y mantenimiento que finaliza el próximo 31 de diciembre de 2020.

SITUACIÓN OBJETIVO

RTVM necesita, en términos generales:

- Renovar el servicio de soporte y mantenimiento
 - 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.
- Renovar las licencias SW
- Incorporar al servicio de soporte y mantenimiento el equipamiento que se ha adquirido en 2017 y en 2019 para los que ha vencido la garantía.
- Realizar el upgrade de los equipos HW que dejan de ser soportados por el fabricante.
- Robustecer las plataformas que soportan procesos críticos para garantizar su disponibilidad en escenarios de contingencia. Nuevos sistemas de backup para escenarios de contingencia, básicamente para reducir/mitigar los riesgos de alto impacto y alta probabilidad de ocurrencia identificado en plataformas críticas, como la que da soporte al videowall del Estudio 2 o a los procesos asociados con los nuevos formatos de gráficos (Realidad virtual - 3D) que además, en dinámica ordinaria, podrán estar disponibles para mejorar las producciones en el Estudio 1 en tanto que podrán usarse otros recursos gráficos, con formatos avanzados, no sólo la rotulación tradicional.
- Contar con nuevos sistemas y servicios profesionales para dar soporte a Eventos.
- Garantizar la integración con otros procesos y sistemas de RTVM.
- Disponer de unas sesiones de formación y transferencia de conocimiento para el equipo de grafismo y postproducción que dé cobertura a los siguientes perfiles de usuario: artístico-creativo, diseño, operativo y técnico.

3. SERVICIO UNIFICADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

A continuación se describe el servicio desde un punto de vista funcional, qué procesos deben implantarse, y desde un punto de vista técnico, con el detalle de toda la infraestructura, hardware y software asociada.

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El servicio debe dar cobertura a los procesos que se detallan a continuación.

Las propuestas de los licitadores debe incluir los servicios profesionales asociados, detallando el equipo de trabajo, los servicios que asumirá el fabricante, los gastos adicionales que pudieran derivarse de esos servicios, viajes, alojamiento, otros y los servicios profesionales que asumirá el adjudicatario.

INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

- **Infraestructura Motor de Gráficos:**

- Instalación, configuración y puesta en marcha de todo el equipamiento nuevo (HW y SW) y objeto de upgrade.
- Integración con los procesos actuales de Gráficos de RTVM: Inews, B.Datos, Maestro, Plugin-Inews, 3designer, Maestro.

- **Software y Licencias Avid:**

- Instalación del software en la infraestructura de RTVM.
- Configuración, parametrización y puesta en marcha.
- Tuning y adecuación a los requerimientos de VR y RA.
- Integración de elementos gráficos con la información obtenida por el sistema de "tracking de los dispositivos de cámara objeto del alcance de este pliego.

- **Sistema Tracking, Elementos de Detección y dispositivo de tracking:**

- Colocación respecto a la posición definida por el proveedor y RTVM de la constelación de pegatinas necesarias para el posicionamiento de los equipos de tracking, conocidas "Star Tracker" en el Plató del Estudio-1 de RTVM con unos 851 metros cuadrados de parrilla de luces, 730 metros cuadrados de línea de ciclorama con un espacio escénico de 500m2 aprox. y 14 metros de altura.
- Instalación, configuración y puesta en marcha del dispositivo de tracking de la cámara.
- Tuning, ajuste y calibración entre el dispositivo de tracking respecto del sistema de posicionamiento de los Estudios (Estudio 1 y backup Estudio 1 y Estudio 2).
- Tuning, ajuste e integración entre los resultados de offset y los elementos gráficos usados para los escenarios de Decorado Virtual, Realidad Aumentada y Realidad Virtual.
- Cableado de video y otros cableados posibles.
- RTVM requiere el suministro de un sistema de tracking de posición de todos los ejes del sistema (Pan, Tilt, Zoom, Foco, Altura, Traslación X y Traslación Y), para la gestión de la configuración de los elementos necesarios para la producción de gráficos en Realidad Virtual y Aumentada basado en la tecnologías

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Las propuestas de los licitadores deben presentar en el modelo de mantenimiento preventivo mensual de la infraestructura objeto del servicio.

El adjudicatario definirá los indicadores necesarios para construir el mapa de monitorización de procesos, disponibilidad y rendimiento de la plataforma, para que RTVM disponga de indicadores de seguimiento y control dentro de su plataforma de monitorización Zabbix.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

RTVM se encuentra actualmente en la versión Maestro 2018.6 de la suite de software de Avid y en la versión 3.4 de Avid News INEWS, no está previsto acometer actualización de versión en el periodo 2021-2023. La actualización del software se programará para 2024-2025. El proveedor debe incluir en su propuesta un plan de actualización de versión

software de la infraestructura objeto del servicio y contemplar el esfuerzo asociado en los servicios profesionales sin impactar en los niveles de servicio comprometidos.

GESTIÓN INCIDENCIAS

Las propuestas de los licitadores deben presentar en el modelo operativo del servicio el proceso de gestión de incidencias, describiendo el procedimiento que RTVM debe seguir para dar de alta incidencias.

En este punto conviene señalar que ambas plataformas, la de video i-News y la de Gráficos se consideran plataformas críticas, por lo que RTVM debe disponer de los canales de comunicación y gestión de incidencias establecidos, las matrices de escalado tanto del proveedor como del fabricante.

RTVM requiere:

- Soporte telefónico en castellano en horario de oficina (lunes a jueves 08:30-18:00, viernes de 8:30 a 14:00).
- Asistencia remota en horario de oficina (lunes a jueves 08:30-18:00, viernes de 8:30 a 14:00)- Tiempo de respuesta menor de 4 horas.
- Servicio de Guardia 24x7 para incidencias críticas.
- Soporte a la Explotación de la infraestructura objeto del servicio:
 - o Mapa de Arquitectura.
 - o Descripción de Procesos: alto y bajo nivel.
 - o Gestión de la Configuración.
 - Control de versiones.
 - Ficheros de configuración.
 - Procedimientos Contingencia.
 - o Manual de Explotación
 - o Indicadores de Monitorización.
 - Disponibilidad.
 - Capacidad.
 - Rendimiento.
 - Proceso.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

Estarán incluidas las actuaciones necesarias para resolver problemas incluso si fueron causados por malas operativas de los usuarios de RTVM, si bien, en este caso, se podrán proponer acciones de formación que contribuyan a elevar el grado de conocimiento de los

usuarios y/o la implantación de medidas técnicas u organizativas para minimizar este tipo de escenarios.

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

- Problemas de firmware.
- Problemas de configuración o software.
- Problemas causados por una operación errónea de los usuarios.

Se considerará también incluida la revisión de parches de cualquier tipo, la instalación de los mismos así como la correspondiente revisión, sobre los distintos entornos de cada sistema, que certifique si la aplicación del parche ha sido correcta, para evitar que se produzcan errores fortuitos y se asegure que están adecuadamente probados en los entornos previos.

Las acciones asociadas son:

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

Principales Actividades:

- Soporte al responsable asignado por RTVM y a los usuarios claves.
- Análisis-diagnóstico de errores y sus causas.
- Instalación de soluciones eventuales.
- Realización de correcciones.
- Pruebas de las modificaciones.
- Implantación de los módulos corregidos.
- Análisis de incidencias recurrentes, propuesta de soluciones e implantación de las mismas.
- Seguimiento e información del avance de las alertas y/o incidentes.
- Actualización de la documentación.

INTEGRACIÓN CON OTROS PROCESOS Y SISTEMAS DE RTVM

RTVM está acometiendo la implantación de su nuevo Sistema de Producción Audiovisual, Hive, del fabricante SONY. La integración de la plataforma de soporte de gráficos y noticias con el sistema de producción audiovisual es clave como soporte al proceso de la producción de los Servicios Informativos de RTVM.

Es por ello por lo que la infraestructura objeto del servicio debe:

- Soportar las versiones actuales de producto 2018.13 de la Suite de Avid Maestro, así como la evolución al software 2020 Avid Maestro, con sus correspondientes

releases, que permitan la generación de gráficos con las posibilidades de quemado o tiempo real desde el sistema de producción audiovisual.

- Igualmente, los componentes software que se despliegan a nivel de infraestructura básica, bases de datos y repositorios de ficheros de plantillas y elementos gráficos, deben ser comunes, evitando que RTVM duplique los servicios dedicados a tal efecto.
- En cuanto a los componentes de software que residen en el puesto de usuario, la suite de plugins permitirá la convivencia entre el plugin de news actual y el plugin NLE del sistema de producción audiovisual.

FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

A raíz del último cambio de la imagen corporativa de RTVM, cuyos procesos creativos, de diseño y operativos se soportan en la plataforma de gráficos de RTVM, se considera necesario realizar sesiones formativas con los diferentes grupos de usuarios implicados.

Se requiere en el marco del servicio objetivo contar con sesiones de formación orientadas a la transferencia de conocimiento a los equipos de trabajo que se encargan de las tareas creativas, diseño y operación de la plataforma.

El licitador debe:

- Facilitar un plan de formación de cada uno de los perfiles identificados (creativo/artístico, diseño, operación)
- Incluir en la propuesta el alcance de cada uno de los cursos propuestos y sus contenidos, en todos los casos se debe facilitar una visión general de la plataforma con las integraciones específicas de RTVM.
- Organización de las sesiones formativas: asistentes, turnos, etc.
- Material necesario aportado por el licitador y
- Recursos que debe aportar RTVM.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Con el objetivo de detallar qué se espera del servicio, RTVM ha estructurado el ámbito de actuación en bloques funcionales atendiendo a la naturaleza de los mismos.

Cada uno de ellos se detallará en los apartados siguientes.

Bloque 1.	Licencias Webservices para i-News -
Bloque 2.	Sistemas Backup Grafismo y Licencias -
Bloque 3.	Upgrade Hardware Sistemas Grafismo en producción -
Bloque 4.	Backup para Elementos Auxiliares -
Bloque 5.	Mantenimiento y soporte i-News 2021-2023 -
Bloque 6.	Mantenimiento y soporte Grafismo 2021-2023 -
Bloque 7.	Servicios adicionales 2021-2023 -
Bloque 8.	Ampliación Soporte i-News/Grafismo y servicios adicionales periodo 2024-2025 -

Conviene señalar:

1. El adjudicatario debe integrarse con la infraestructura existente en RTVM, básicamente para el caso que nos ocupa:

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
Servidor B.Datos	Windows 2012, Windows 2016
Gestor de B.Datos	Microsoft Sql Server 2008 R2, Microsoft Sql Server 2012
Puesto de Usuario	Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 10
File Server	Net App - File Server (Repositorio de Ficheros, templates, etc.) - Discos Flash

2. Si existe alguna limitación al respecto, el proveedor realizará una integración específica aislada siendo responsabilidad de RTVM la provisión de la Base de Datos, File Server y elementos de comunicaciones.

BLOQUE 1. LICENCIAS WEBSERVICES PARA I-NEWS

Para la sincronización desde iNews de la escaleta de rótulos.

Para extraer automáticamente y en tiempo real información de las escaletas necesaria en otros procesos implantados en RTVM.

Bloque 1

Licencias Webservice para i-News

Bloque 1.1	Unidades	Referencia	Licencias iNews Webservice/MediaCentral UX iNEWS-Only Base
1.1.1	1	AVID 0510-03633-01	Add on to iNEWS NRCS
1.1.2	1	AVID 9920-65210-00	Upgrade to iNEWS Client Site License SYD ID: 333005117
1.1.3	10	AVID 9935-66075-00	MediaCentral UX iNEWS-Only Base License
1.1.4	10	AVID 0102-30089-01	iNEWS Web Service Session API License

BLOQUE 2. SISTEMAS BACKUPS GRAFISMO Y LICENCIAS

Se debe contemplar infraestructura adicional:

- Para reducir los riesgos actuales de incidencias en infraestructura crítica no redundada y así garantizar la disponibilidad
- Para dotar de más capacidad los procesos operativos

Bloque 2

Sistemas Backup Grafismo y Licencias

Bloque 2.1	Unidades	Referencia	Equipamiento hardware/software Backup sistema Eventos
2.1.1	1	AVID 9935-72444-00	Maestro Engine Graphics rendering platform 1. Maestro Engine HD / 3G Graphics Rendering Platform (1 unit) 3U rack mountable graphics rendering system. RAID1 protected storage for system drive. Fill/key rendering for 720p/1080i with optional 3G support. Support for up to 4 HD inputs. Provided software: Avid's Maestro Render Engine, a 64-bit real-time graphics rendering application for use with all of Avid's broadcast graphics software. System monitoring software. Additional options available for Maestro Engine platform: 3G input / output (SKU 0100-38803-01); Video over IP inputs / outputs (SKU 9935-72548-00); Clip Player (SKU 935-72640-00); Embedded Audio (SKU 0100-38804-01); Additional video inputs (SKU 9935-72472-00); Mechanical and Software (watchdog) bypass (SKU 9935-72467-00); Internal Video Delay (SKU 0100-36010-01). Control-PC is NOT included. Dimensions: Width - 482mm, Depth - 580mm, Height - 133mm
Bloque 2.2	Unidades	Referencia	Equipamiento hardware/software Backup sistema Powerwall/RA
2.2.1	2	AVID 9935-72443-00	MAESTRO ENGINE 4K - 16IN / 16OUT - SDI ONLY Maestro Engine 4K Graphics rendering platform 1. Maestro Engine 4K HD / 3G Graphics Rendering Platform (1 unit) 3U rack mountable graphics rendering system. RAID1 protected storage for system drive. Fill/key rendering for 720p/1080i with optional 3G and HDR support for: 16 HD inputs / 16 HD outputs or 14 3G inputs / 8 Fill + 8 Key outputs or 8 3G HDR inputs / 4 Fill + 4 Key 3G HDR outputs Provided software: Avid's Render Engine, a 64-bit real-time graphics rendering application for use with all of Avid's broadcast graphics software. System monitoring and configuration software included. Further information on options that can be offered is provided below. Additional options available for Maestro Engine 4K: 3G input / output (SKU 0100-38803-01); HDR (SKU 9935-72652-00); Clip Player (SKU 935- 72640-00); Embedded Audio (SKU 0100-38804-01); Mechanical and Software (watchdog) bypass (SKU 9935-72467-00); Internal Video Delay (SKU 0100- 36010-01) Please note that Video over IP option is NOT available for Maestro Engine 4K Dimensions: Width - 482mm, Depth - 750mm, Height - 133mm
2.2.2	2	AVID 9935-72640-00	Clip Player for Maestro Engine
2.2.3	2	AVID 9935-71811-00	Maestro Interactive add-on for Maestro News / Maestro Live
Bloque 2.3	Unidades	Referencia	Licencia Maestro News y Tracker adicional
2.3.1	1	AVID 9935-72650-00	Maestro News Software
2.3.2	1	AVID 9935-72653-00	Maestro Tracker Software
2.3.3	1	AVID 9935-72656-00	Maestro Designer Software

BLOQUE 3. UPGRADE HARDWARE SISTEMAS GRAFISMO EN PRODUCCIÓN

Por razones de obsolescencia tecnológica se hace necesario renovar 7 equipos que quedarán fuera del mantenimiento y soporte del fabricante tal y como se indica en la siguiente tabla.

La renovación de estos equipos debe realizarse durante el primer año del servicio.

SISTEMAS HDVG TELEMADRID MAPEO CONFIGURACIONES, EDAD/EOS

Area	SISTEMA	SN	MoBo	VGA card	DVG Card	GENERACION	Shipment	5Y Support period	End of Support
Studios/gfx/CB	HDVG+	32538	X9SAE	GTX 660	HDVG2 rev.D	3U Gen-D	sep-14	oct-19	Legacy
Studios/gfx/CB	HDVG+	32539	X9SAE	GTX 660	HDVG2 rev.D	3U Gen-D	sep-14	oct-19	Legacy
Studios/gfx/CB	HDVG+	32540	X9SAE	GTX 660	HDVG2 rev.D	3U Gen-D	sep-14	oct-19	Legacy
Studios/gfx/CB	HDVG+	32541	X9SAE	GTX 660	HDVG2 rev.D	3U Gen-D	sep-14	oct-19	Legacy
Studios/gfx/CB	HDVG+	32542	X9SAE	GTX 660	HDVG2 rev.D	3U Gen-D	sep-14	oct-19	Legacy
Studios/gfx/CB	HDVG+	32543	X9SAE	GTX 660	HDVG2 rev.D	3U Gen-D	sep-14	oct-19	Legacy
Studios/gfx/CB	HDVG+	32544	X9SAE	GTX 660	HDVG2 rev.D	3U Gen-D	sep-14	oct-19	Legacy
Events/BckUp	HDVG+	33014	X9SAE	GTX960	HDVG2 rev.D	3U Gen-F	jul-17	ago-22	-
RA	HDVG+	33172	X9SAE	GTX1060	HDVG2 rev.D	3U Gen-G	mar-19	abr-24	-
Powerwall	HDVG4	400446	X10DRG-Q	GTX970	3DVG	4U Gen-F (Cent	jul-17	ago-22	-

Bloque 3

Upgrade Hardware Sistemas Grafismo en producción

Bloque 3.1	Unidades	Referencia	Sustitución Hardware Sistemas Grafismo en Producción con Recompra
3.1.1	7	AVID 9935-72444-00	Maestro Engine Graphics rendering platform 1. Maestro Engine HD / 3G Graphics Rendering Platform (1 unit). 3U rack mountable graphics rendering system. RAID1 protected storage for system drive. Fill/key rendering for 720p/1080i with optional 3G support. Support for up to 4 HD inputs Provided software: Avid's Maestro Render Engine, a 64-bit real-time graphics rendering application for use with all of Avid's broadcast graphics software. System monitoring software. Additional options available for Maestro Engine platform: 3G input / output (SKU 0100-38803-01); Video over IP inputs / outputs (SKU 9935-72548-00); Clip Player (SKU 935-72640-00); Embedded Audio (SKU 0100-38804-01); Additional video inputs (SKU 9935-72472-00); Mechanical and Software (watchdog) bypass (SKU 9935-72467-00); Internal Video Delay (SKU 0100-36010-01). Control-PC is NOT included. Dimensions: Width - 482mm, Depth - 580mm, Height - 133mm
3.1.2	7	AVID 9925-65454-00	Trade in Credit for HDVG+ to Maestro Engine platform

BLOQUE 4. BACKUP PARA ELEMENTOS AUXILIARES

Se debe contemplar infraestructura adicional para reducir los riesgos actuales de incidencias en infraestructura crítica no redundada y así garantizar la disponibilidad y para dotar de más capacidad en el Estudio 1.

Bloque 4

Backup para Elementos Auxiliares

Bloque 4.1	Unidades	Referencia	Sistema tracking por constelación de 'estrellas' - MoSys
4.1.1	1	Mo-Sys MS04270	StarTracker IP. In-studio optical camera tracking. For AR and VR applications for cameras on cranes, jibs, pedestals and hand held cameras
4.1.2	1	Mo-Sys MS01000	Serial comm. cable for Canon
4.1.3	1	Mo-Sys MS05189	PSU 24V 80W terminated w/Lemo
4.1.4	1	Mo-Sys MS04530	Unidades necesarias según las especificaciones: dimensión y altura Estudio1 (851 m2 y 14m altura) Self adhesive Stars 500 m2 útiles
4.1.5	1	Puesta en Marcha y Formación	Servicios profesionales
4.1.6	1	Mo-Sys OV20-660	SOPORTE PARA MO-SYS STARTRACKER TELEMADRID. 5 años sistema instalado ya en Telemadrid. 4 años adicionales a la garantía del sistema nuevo
Bloque 4.2	Unidades	Referencia	Sistema incrustación (Ultimatte)
4.2.1	1	BMD UTMKEY12	Ultimatte 12. Compositor de vanguardia para realizar superposiciones en tiempo real con gráficos de última generación. Es ideal tanto para transmisiones en directo como escenarios virtuales e incluye nuevos algoritmos, además de una colorimetría innovadora. Asimismo, ofrece un procesamiento de bordes excepcional, una mayor separación de colores, una fidelidad cromática extraordinaria y una mejor eliminación del exceso de verde o azul.
4.2.2	1	BMD ULTMSMTREM4	Ultimatte Smart Remote 4. Permite controlar hasta 8 unidades Ultimatte 12 simultáneamente mediante una red Ethernet. Este dispositivo cuenta con una pantalla táctil de 10.1 pulgadas que permite seleccionar distintos menús y ajustes, además de indicadores para poder alternar rápidamente entre las unidades. Asimismo, incluye un botón especial para regular automáticamente los parámetros más importantes, a fin de lograr composiciones sorprendentes al instante.
Bloque 4.3	Unidades	Referencia	Sistema de interactividad (AirScan)
4.3.1	1	Coolux - Christie Digital 157-128102-01	AirScan 50Hz - configurable 24 point multi touch interactive IR Laser scanner
4.3.2	1	Coolux - Christie Digital 157-107109-02	Widget Designer - Interactive control from single web browser

BLOQUE 5. MANTENIMIENTO Y SOPORTE I-NEWS 2021-2023

Este bloque funcional hace referencia:

- por un lado a la renovación del mantenimiento del fabricante correspondiente a la plataforma de Video i-News objeto del servicio y
- por otro lado al servicio de soporte propiamente dicho para los 3 años de duración del servicio.

Los licitadores deben incluir en su propuesta:

- la descripción del servicio de soporte remoto asociado y
- una bolsa de 40 horas anuales, de consumo bajo demanda, para la realización de tareas técnicas, configuraciones, parametrizaciones, puestas en marcha.

Bloque 5		Mantenimiento y soporte i-News 2021-2023
Bloque 5.1	Referencia	Soporte licencias i-News 2021 -2023
5.1.1	AVID 0541-30154-08	System IDs: 333005117. Including: 100 Session License, 1 MOS Gateway Licenses (Includes 1 control license), 10 Webservices sessions
Bloque 5.2	Referencia	Servicios asociados al soporte i-News 2021-2023
5.2.1	Soporte y Mantenimiento	Servicios profesionales: soporte usuario y apoyo técnico.
5.2.2	Bolsa de horas	Bolsa de horas de soporte técnico, configuraciones, puesta en marcha etc. (40 horas anuales)

BLOQUE 6. MANTENIMIENTO Y SOPORTE GRAFISMO 2021-2023

Este bloque funcional hace referencia:

- a la renovación del mantenimiento del fabricante correspondiente a la plataforma de Gráficos objeto del servicio y
- al servicio de soporte propiamente dicho para los 3 años de duración del servicio. El servicio de soporte debe contemplar:
 - soporte técnico del fabricante para iniciativas que pudieran surgir durante este periodo que requiera de la realización de tareas que por su naturaleza debe realizar el fabricante ,
 - una bolsa de 60 horas anuales de consumo bajo demanda para la realización de tareas técnicas.

Bloque 6		Mantenimiento y soporte Grafismo 2021-2023
Bloque 6.1	Referencia	Soporte hardware y licencias grafismo para 2021 (algunos equipos están en garantía en este periodo)
6.1.1	AVID 0541-60003-16	<p>Avid Advantage, Maestro News, ExpertPlus with Hardware Coverage Renewal, Systems covered: 7 Automation System Control.</p> <p>1 HDVG+ HD/SD.1 HDVG4 HD/SD</p> <p>2 Maestro Designer Software (flotantes)</p> <p>1 Maestro Interactive add-on for Maestro Branding / Maestro News</p> <p>8 Maestro News Controller Software</p> <p>2 Maestro News Page Editor*</p> <p>4 News Producer station license edition</p> <p>10 Page Browser Active X plug-in</p> <p>1 Raid 1 for HDVG4</p> <p>2 World Mapper Standalone</p> <p>8 Clip Player for Maestro Engine</p> <p>1 Maestro TX. 1 HDVG+ HD/SD.1 HDVG4 Clip Player.1 Maestro Tracker</p> <p>7 Embedded Audio</p> <p>4 HDVG+ HD/SD (Only up to 1/4/2021).3 HDVG+ SD (Only up to 1/4/2021)</p> <p>3 Raid 1 for HDVG2 HD/SD Dual Channel or SD Dual Channel, or HDVG2 Single Channel (Only up to 1/4/2021)</p>
Bloque 6.2	Referencia	Soporte hardware y licencias grafismo para 2022 y 2023
6.2.1	AVID 0541-60003-16	<p>Avid Advantage, Maestro News, ExpertPlus with Hardware Coverage Renewal, Systems covered: 7 Automation System Control</p> <p>1 HDVG+ HD/SD</p> <p>1 HDVG4 HD/SD</p> <p>3 Maestro Designer Software (flotantes)</p> <p>1 Maestro Interactive add-on for Maestro Branding / Maestro News</p> <p>8 Maestro News Controller Software</p> <p>2 Maestro News Page Editor*</p> <p>4 News Producer station license edition</p> <p>10 Page Browser Active X plug-in</p> <p>1 Raid 1 for HDVG4</p> <p>2 World Mapper Standalone</p> <p>1 Clip Player for Maestro Engine</p> <p>1 Maestro TX.1 HDVG+ HD/SD.1 HDVG4 Clip Player.1 Maestro Tracker</p> <p>1 Maestro Engine - 4 inputs.</p> <p>2 Maestro Engine 4K - 16 inputs / 16 outputs - SDI ONLY</p> <p>2 Maestro Interactive add-on for Maestro Branding / Maestro News</p> <p>1 Maestro News Controller Software</p> <p>2 Clip Player for Maestro Engine</p> <p>7 Embedded Audio.7 Maestro Engine - 4 inputs</p> <p>7 Clip Player for Maestro Engine</p>
Bloque 6.3	Referencia	Servicios asociados al soporte de grafismo 2021-2023
6.3.1	AVID 0530-03107-01	Servicios profesionales AVID de soporte y mantenimiento: soporte usuario y apoyo técnico.
6.3.2	Bolsa de horas	Bolsa de horas de soporte técnico, configuraciones, puesta en marcha etc. (60 Horas)

BLOQUE 7. SERVICIOS ADICIONALES 2021-2023

RTVM, requiere de los servicios especializados de formación y apoyo en eventos especiales. Estos servicios serán realizados por personal con más de 10 años de experiencia en sistemas de grafismo AVID-ORAD creando escenas y desarrollando lógica con las herramientas de este fabricante. El proveedor debe acreditar que el personal dispone de amplia experiencia en el desarrollo de aplicaciones de estudio virtual y realidad aumentada, con proyectos de nivel nacional e internacional.

Servicio de Formación

Al área de Grafismo de RTVM para que adquieran habilidades en el diseño, creación de escenas, modelado y generación de elementos gráficos así como en la operación (básica y avanzada) de la plataforma que soporta los procesos.

Servicio de Apoyo a Eventos

- Soporte técnico especializado en las tecnologías (HW/SW) objeto de este pliego.
- Soporte presencial durante festivos y/o el fin de semana del evento y fuera de horario.

Bloque 7

Servicios adicionales 2021 - 2023

Bloque 7.1	Unidades	Referencia	Formación operación para sistemas de grafismo
7.1.1	5	Formación Diseño	Formación 3Designer - 4Designer (por sesión)
7.1.2	5	Formación Operación Básica	Curso Básico Maestro News (por sesión)
7.1.3	5	Formación Operación Avanzada	Curso Avanzado Maestro News.(por sesión)
7.1.4	1	Asistencia Remota/ Telefónica	Asistencia remota o telefónica durante 5 jornadas.
Bloque 7.2	Referencia		Servicios de apoyo a grafismo para eventos especiales
7.2.1	AVID 0530-03098-01		Servicios profesionales de Avid: técnico responsable de la puesta en marcha del sistema, configuración, parametrización, pruebas y paso a producción
7.2.2	Servicios de soporte a eventos		Servicios profesionales del adjudicatario de apoyo a eventos, realizando tareas de coordinación y gestión del fabricante

BLOQUE 8. AMPLIACIÓN SERVICIOS (PRÓRROGAS 2024-2025)

Bloque 8

Ampliación Soporte i-News/Grafismo y servicios adicionales periodo 2024-2025 (Prórrogas)

Bloque 8.1	Referencia	Soporte licencias i-News 2024 -2025
8.1.1	AVID 0541-30154-08	System IDs: 333005117. Including: 100 Session License, 1 MOS Gateway Licenses (Includes 1 control license), 10 Webservices sessions
8.1.2	Soporte	Servicios profesionales: soporte usuario y apoyo técnico.
8.1.3	Bolsa de horas	Servicios profesionales: 40 horas anuales

Bloque 8.2	Referencia	Soporte hardware y licencias grafismo para 2024-2025
8.2.1	AVID 0541-60003-16	Avid Advantage, Maestro News, ExpertPlus with Hardware Coverage Renewal, Systems covered: 7 Automation System Control 1 HDVG+ HD/SD 1 HDVG4 HD/SD 3 Maestro Designer Software (flotantes) 1 Maestro Interactive add-on for Maestro Branding / Maestro News 8 Maestro News Controller Software 2 Maestro News Page Editor 4 News Producer station license edition 10 Page Browser Active X plug-in 1 Raid 1 for HDVG4 2 World Mapper Standalone 1 Clip Player for Maestro Engine 1 Maestro TX 1 HDVG+ HD/SD 1 HDVG4 Clip Player 1 Maestro Tracker 1 Maestro Engine - 4 inputs 2 Maestro Engine 4K - 16 inputs / 16 outputs - SDI ONLY 2 Maestro Interactive add-on for Maestro Branding / Maestro News 1 Maestro News Controller Software 2 Clip Player for Maestro Engine 7 Embedded Audio 7 Maestro Engine - 4 inputs 7 Clip Player for Maestro Engine1 Maestro Tracker
Bloque 8.3	Referencia	Servicios asociados al soporte de grafismo 2024-2025
8.3.1	AVID 0530-03107-01	Servicios profesionales AVID de soporte y mantenimiento: soporte usuario y apoyo técnico.
8.3.2	Bolsa de horas	Bolsa de horas de soporte técnico, configuraciones, puesta en marcha etc. (60 h)
Bloque 8.4	Referencia	Servicios adicionales de apoyo a eventos especiales
8.4.1	AVID 0530-03098-01	Servicios profesionales de Avid: técnico responsable de la puesta en marcha del sistema, configuración y puesta en marcha
8.4.2	Servicios de soporte a eventos	Servicios profesionales del adjudicatario de apoyo a eventos, realizando tareas de coordinación y gestión del fabricante

4. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

METODOLOGÍA

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

- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio
- Diseñar y presentar un plan de despliegue de equipos estructurado en fases, un plan de trabajo, con hitos claros y con puntos de control y seguimiento periódicos.

- Presentar un modelo orientado hacia la gestión de servicios.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá poner a disposición de RTVM los medios personales y materiales necesarios con los que garantizar la entrega de los suministros y la ejecución de los servicios objetos del contrato y descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En este sentido el adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato medios personales que asuman los siguientes roles:

- Gestor del Contrato con experiencia demostrada de más de 10 años.
- Responsable del Servicio con experiencia demostrada de más de 8 años.
- Técnico de Soporte con experiencia mínima de 3 años demostrada en las tecnologías objeto del alcance del servicio:
 - Equipo de Soporte: Avid y MO-SYS.
 - Equipo Apoyo Grafismo: Modelado, RA, VR, Avid.

El proveedor debe describir el equipo de trabajo, especificando perfiles y roles, dedicado al servicio de soporte y mantenimiento y adicionalmente el equipo de trabajo que asumirá el servicio de formación y transferencia del conocimiento.

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato, además, los medios materiales descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido deberá adscribir a la ejecución del contrato los siguientes medios:

- Un Centro de Soporte al Usuario que se encontrará en las instalaciones del proveedor del servicio.
- El adjudicatario dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM que garantice la seguridad, la capacidad y la disponibilidad. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Una herramienta propia que soporte los procesos de gestión (ticketing).
- Un número de teléfono, al menos, para las llamadas que realicen los usuarios del servicio al centro de soporte y una dirección de correo.

PLAN DE IMPLANTACIÓN

RTVM requiere que las propuestas de los ofertantes incorporen un plan de implantación del servicio de acuerdo al modelo operativo propuesto que deberá incluir las diferentes fases previstas y los plazos para cada una de ellas.

En este punto conviene señalar que el plan de implantación debe garantizar la disponibilidad del servicio en todas sus fases de acuerdo a los plazos exigidos por RTVM así como los procedimientos operativos y los servicios de acompañamiento previstos.

Se considera por tanto que en el momento de formalización del contrato, el proveedor facilitará el equipamiento y las licencias de software necesarias para la prestación del servicio e iniciará el plan de acción.

- Propuesta de **Plan de Implantación** del servicio incluyendo (al menos):
 - Alcance y objetivos de la fase.
 - Cronograma detallado de la fase.
 - Hitos responsabilidad del ofertante.
 - Hitos responsabilidad de TeleMadrid.
 - Documentación generada.

GOBIERNO DEL SERVICIO

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.

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 los procesos de suministro, instalación, configuración y puesta en marcha, de carácter semanal y/o extraordinarios, entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM para el análisis de los objetivos descritos en el plan de implantación para su identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Existirá un grupo de control del servicio de mantenimiento por parte del personal de RTVM y del 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.
 - Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a corto plazo.
 - Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.
- Registro y escalado

La empresa adjudicataria deberá ofrecer a RTVM el servicio necesario con un único punto de entrada para interactuar con el servicio, debe facilitar a RTVM la matriz de escalado correspondiente, así como la posibilidad de escalar incidencias a fabricante.

5. NIVELES DE SERVICIO

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a los que se compromete. A continuación se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

En todos los casos se entiende:

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

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

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, 99%	2%
Gestión de Incidencias	Tiempo de atención ante incidencias (95% casos)	< 30 minutos	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 3 %	2 %
	Tiempo de resolución de incidencias	➤ Críticas: 4 horas ➤ No críticas: 12 horas	2% 2%
Gestión de peticiones	Tiempo de resolución de peticiones de cambios (98% casos)	Sencillos < 48 horas Complejos < 7 días	2%

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Documentación	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación. (Revisión semestral)	➤ 98%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes (Antes del 5º día del mes)	➤ 99%	2%
Mantenimiento Preventivo	Cumplimiento de calendario de mantenimiento preventivo (mensual)	➤ 98%	2%
Tiempo de Resolución Incidencias Software	Críticas	=< 4 horas	2%
	No Críticas	< 12 horas	2%

Indicadores de nivel de Servicio relativos a la provisión de infraestructura, diseño e implantación.

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Homologación	Homologación de arquitectura y diseño de comunicaciones.	< 14 días	2%
Implantación y Despliegue	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación	➤ 99%	2%
	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes	➤ 95%	2%

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

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:

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

Observaciones:

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

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

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 proponer el ofertante, RTVM y el proveedor de servicio revisarán los umbrales de servicio comprometidos, estableciendo nuevos objetivos de mejora. De la misma forma, se podrán incluir o retirar SLA que no se consideren prioritarios para RTVM.

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

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. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la propuesta de colaboración no deberá extenderse a más de **50 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica. La información adicional que se considere incluir, se presentará en documentos separados.

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

TABLA RESUMEN

		Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Contexto Entendimiento del servicio	Definición general y descripción del servicio: Estrategia y Procesos a implantar. Reglamento de régimen interno del servicio.		
Organización general del servicio	Medios técnicos que se aportan para garantizar los niveles de servicio comprometidos. Estructura organizativa. Equipo de trabajo, roles involucrados, funciones y cobertura horaria. Modelo Operativo		
	Procesos implicados en el servicio		
	Servicio de Formación y Transferencia de Conocimiento.		
Metodología Plan de trabajo	Enfoque metodológico		
	Plan de trabajo: Asimilación, Implantación, Plan de acción, Plan de Formación y Plan de Devolución del Servicio.		

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.
- Descripción de los procesos asociados al servicio: Gestión de Incidencias, Gestión de Peticiones, Gestión de Cambios, Gestión de la Configuración, Gestión de la Capacidad, Gestión de Inventario y Monitorización de servicio
- Servicio de Formación y Transferencia del conocimiento. Planteamiento y Enfoque. Contenidos. Cobertura funcional de acuerdo a rol. Plan de formación.

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