



TeleMadrid

SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE RTVM

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Septiembre 2021

ÍNDICE

OBJETO	3
ALCANCE	3
ALCANCE FUNCIONAL	3
Plataforma de Contratación Electrónica	3
Verificación de Firma y Sellado de tiempo.....	3
Mantenimiento Correctivo	3
Mantenimiento Técnico-Legal	4
Soporte a Usuarios – Call Center	4
Mantenimiento Evolutivo	5
ALCANCE TECNOLÓGICO	7
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO	8
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	8
GOBIERNO DEL SERVICIO	9
SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	10
REUNIONES DE SEGUIMIENTO	11
INFORMES DE SEGUIMIENTO	12
NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	13
CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	18

OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación del Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte de la Plataforma de Contratación Electrónica que da soporte tanto a los procesos de contratación electrónica, orientado a usuarios internos, como a los procesos de licitación electrónica, orientado a usuarios externos, licitadores, de Radio Televisión Madrid S.A.U., en lo sucesivo RTVM.

Los requerimientos que se exponen a continuación definen las características del servicio que se prestará para dar respuesta a las necesidades de RTVM, todos ellos entendidos como requerimientos obligatorios.

ALCANCE

ALCANCE FUNCIONAL

PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

Se incluirá el uso de la Plataforma de Contratación-Licitación Electrónica PIXELWARE para todos los usuarios de RTVM y el acceso de sus empresas licitadoras. Se contemplará las funcionalidades implementadas en el momento de la publicación de la licitación.

Al fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, los componentes del sistema propuesto deberán permitir la disponibilidad de la Plataforma en condiciones de 24x7. Se deberá garantizar una disponibilidad superior al 99,90%. Nunca se actuará sobre la instalación en producción de forma directa. Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y RTVM elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades de servicio.

VERIFICACIÓN DE FIRMA Y SELLADO DE TIEMPO

La Plataforma deberá incluir un servicio de verificación de certificados electrónicos y sellos de tiempos que sea común y reutilizable por el resto de módulos para el tratamiento y gestión de las operaciones.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento de los flujos de contratación específicos para RTVM y que formen parte de la solución, tanto del entorno de producción como de entornos previos al entorno de producción.

Se contemplará el soporte de toda la parametrización, configuración, desarrollos e integración realizadas en la implantación de la Plataforma y durante la vigencia del presente contrato.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión de la aplicación, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de RTVM. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con el visto bueno del personal de RTVM, que autorizará el cambio correctivo.

MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL

El servicio de mantenimiento técnico-legal incluirá el mantenimiento normativo que actualice la versión del producto para que, en todo caso, esté acorde con los requisitos legales. En particular deberá:

- Informar de la actualización de Leyes y Reglamentos que modifiquen la normativa de contratación pública, en especial, aquellos que afecten directamente a la tipología de organismos en los que, a efectos de contratación, se encuadre RTVM.
- La modificación alcanzará tanto a los procedimientos "base" con los que cuente el producto como a la personalización que se haya hecho de los mismos para RTVM, como parte de la solución.
- Realizar las adaptaciones necesarias en la solución, a efectos de cumplimiento de la normativa.
- Efectuar una propuesta de cambios, caso de ser necesario por modificaciones normativas, en relación a los flujos de contratación definidos inicialmente, garantizando en todo momento que los mismos se encuentran acordes a la normativa.
- En todo caso, toda modificación que traiga causa de un cambio normativo deberá estar implementada en el plazo más breve posible (como máximo 1 mes después de que entre en vigor el cambio normativo).

En esta licitación, se deberá incluir la administración de usuarios. La empresa licitadora gestionará todas las altas, modificaciones y bajas de usuarios del área privada (back-office) de la Plataforma. La gestión de usuarios del área pública (Portal del Licitador) la realizan los licitadores.

SOPORTE A USUARIOS – CALL CENTER

Se deberán prestar servicios de soporte y la asistencia Técnica a los usuarios de RTVM y atención a los licitadores.

La operativa de la gestión de incidencias y/o soporte será:

Usuarios Licitadores.

Para la gestión de incidencias y/o soporte de usuarios licitadores, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del licitador una dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto. De este modo si surge alguna incidencia y/o duda, la empresa licitadora se pondrá en contacto directamente con el adjudicatario.

El registro y control de incidencias y/o dudas será responsabilidad del adjudicatario de este contrato. Se deberá dar acceso, a esta herramienta de ticketing, a personal de RTVM para que puedan consultar la información y el estado de las incidencias.

Usuarios de RTVM.

Para la gestión de incidencias de usuarios de RTVM, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de RTVM, una dirección de correo electrónico y un teléfono de contacto. Así, cuando surja una incidencia, RTVM enviará un correo electrónico a la empresa adjudicataria siempre para que proceda a la gestión de la incidencia. Una vez se haya resuelto la incidencia, la empresa adjudicataria deberá comunicar dicha resolución vía correo electrónico. Se solicita además un teléfono de soporte para casos de incidencias donde bien la descripción del problema o de la resolución requiera comunicación verbal.

El registro y control de incidencias y/o dudas será responsabilidad del adjudicatario de este contrato. Se deberá dar acceso, a esta herramienta de ticketing, a personal de RTVM para que puedan consultar la información y el estado de las incidencias.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se incluirá un servicio de soporte evolutivo del servicio, con el fin de incluir modificaciones solicitadas por RTVM, como pueden ser:

- Incorporación de campos nuevos a las distintas pantallas generadas o cambios asociados con integraciones de la plataforma con otros servicios/aplicaciones de RTVM.
- Modificación de campos existentes.
- Actualización de los procedimientos de contratación definidos inicialmente, que no sean consecuencia de cambios de tipo normativo.
- Generación de nuevos procesos, que no sean a consecuencia de cambios de tipo normativo.

Para la prestación de dicho servicio de soporte evolutivo se estiman 300 horas anuales.

La estimación del nº horas anuales se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio, **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso supone un compromiso de RTVM para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.

A tal efecto, durante la vigencia del contrato, RTVM podrá requerir el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Para cada una de dichas funcionalidades que se requieran deberán realizarse las siguientes tareas:

- Análisis de requerimientos
- Propuesta de solución

- Presupuesto y calendario para el desarrollo de la funcionalidad.

RTVM solicitará al adjudicatario que cuantifique el desarrollo de dichas funcionalidades, cuyo presupuesto no podrá superar en ningún caso el importe destinado a tal efecto.

El adjudicatario deberá presentar presupuesto respetando las tarifas ofertadas y la correspondiente planificación para el desarrollo de dichos requerimientos además debe proporcionar el detalle de las dedicaciones por tarea /perfil, y RTVM deberá validarlos.

Tras la aprobación por parte de RTVM se continuará con el ciclo de desarrollo llevándose a cabo las siguientes tareas:

- Análisis y diseño de la nueva funcionalidad. Actualización del documento funcional y de diseño que corresponda.
- Plan de pruebas.
- Entrega.
- Aceptación de la nueva funcionalidad.

Para cada funcionalidad, la empresa adjudicataria deberá realizar la valoración y planificación del nuevo requerimiento, para ello se deberá realizar un documento de propuesta de planificación sujeto a aprobación por parte de RTVM.

La funcionalidad deberá estar en producción en el plazo estipulado según calendario consensuado. Una vez se haya subido a producción dicha funcionalidad, se deberá realizar el documento de finalización sujeto a aprobación por parte de RTVM.

Si durante el desarrollo de la nueva funcionalidad surgen cambios significativos en el alcance, se deberá realizar una nota de cambio especificando nueva valoración y planificación sujetas a aprobación por parte de RTVM.

El conjunto de desarrollos realizados han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por RTVM, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su construcción, como los procedimientos utilizados para validar que el producto está libre de defectos.

Se requiere la definición del proceso y conjunto de procedimientos asociados que el licitador realizará para asegurar:

- Que el conjunto de procesos durante la fase de desarrollo, cumple con buenas prácticas en la gestión de proyectos
- Que el conjunto de procedimientos definidos, cubre cada uno de los aspectos para validar la calidad de producto respecto a la:
 - Utilidad
 - Garantía de uso
- Que existen un conjunto de indicadores que permitan comprobar el nivel de utilidad y garantía de la aplicación, y que ayuden a la toma de decisiones sobre:
 - Si el producto se ha desarrollado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los procedimientos definidos en el pliego.
 - Si el producto está libre de defectos funcionales y se puede transportar al entorno de producción con el nivel de calidad esperado.

ALCANCE TECNOLÓGICO

Las versiones especificadas a continuación son las que forman parte del entorno tecnológico actual de RTVM, si bien éstas podrán ser migradas a versiones superiores durante la vigencia del presente contrato.

La Plataforma de RTVM, **GeCon**, es una solución tipo “on cloud” de carácter privado (nube privada), que se soporta sobre una infraestructura en exclusividad, alojada en el Data Center de la empresa PIXELWARE (modalidad hosting).

La Plataforma está basada en tecnología BPM con arquitectura SOA. Consta de dos entornos diferenciados front-office y back-office. El front-office corresponde con el Portal de Licitación Electrónica y el back-office, proporciona un escritorio de tramitación para los usuarios internos de RTVM.

La aplicación está diseñada bajo una arquitectura Web, dispone de interfaz de usuario única, basada en un navegador de Internet, e incorporando las herramientas necesarias para ser accesible desde entornos intranet/extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

La Plataforma de PIXELWARE es la versión 3.1.4.

Portal de Licitación (front-office):

Servidor de aplicaciones:
Apache Tomcat 8.5

Frameworks utilizados:
JAVA Servlets con Spring MVC4
Spring security
Thymeleaf
jQuery y Vue.js
Servicios WS con CXF3

Servidor de BBDD:
SQL Server 2017

Tramitador interno (back-office):

Servidor de aplicaciones:
Internet Information Server IIS 7.0

Frameworks utilizados:

.NET Framework
JQuery

Servidor de BBDD:
SQL Server 2017

Para dar soporte al ciclo de vida de desarrollo, **GeCon**, dispone de una serie de entornos de trabajo, el entorno de producción y entornos previos al entorno de producción como se indica a continuación.

ENTORNO	DESCRIPCIÓN
Desarrollo	Entorno de construcción y pruebas. RTVM no accede a este entorno.
Pre-Producción	Entorno de pruebas y validación mixto. El equipo de desarrollo realiza las pruebas de rendimiento e integración El equipo de usuarios clave de RTVM realiza las pruebas de aceptación del sistema Se realiza la formación de los usuarios
Producción	Entorno de operación del usuario (usuarios internos RTVM y licitadores)

PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

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 de acuerdo a los plazos exigidos por RTVM, así como los procedimientos operativos y los servicios de acompañamiento previstos.

PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Independientemente de las razones por las que se tuviera que rescindir el servicio, bien porque finalice en plazo bien porque finalice antes de plazo, RTVM solicita el plan de acción relativo a esta fase en la que el objetivo será la finalización formal del servicio y se espera la reversión a partir de un determinado momento.

Pese a que la Plataforma de Licitación Electrónica de PIXELWARE es una solución "on cloud", y que la información está alojada en la infraestructura de PIXELWARE, RTVM será propietaria de toda la información. En el caso de rescisión del servicio, o cuando este finalice, se deberá incluir la entrega de toda la información a RTVM, sin posibilidad de copia.

Una vez concluida la prestación del servicio, el proceso de devolución del mismo debe garantizar la correcta transferencia del servicio a RTVM (o a quién ésta determine) se deberá traspasar toda la información registrada en la Plataforma (expedientes, datos maestros, etc.). Asimismo, se permitirá a RTVM finalizar los procesos vivos en dicha Plataforma aunque se hay expirado el contrato. Una vez finalizado dicho flujo, se devolverá la información actualizada a RTVM.

La transferencia del servicio es un proceso que debe asegurar la correcta transición entre la finalización del servicio por parte de proveedor adjudicado en esta licitación y la continuación del mismo a quien determine RTVM (a un nuevo proveedor o a la propia RTVM). Con objeto de ordenar este proceso, el proveedor adjudicado en esta licitación deberá elaborar un Plan de Transferencia del Servicio dos meses antes de la finalización del contrato.

La transferencia de la información y/o documentación se deberá realizar en el plazo máximo de una semana después de la finalización del servicio.

La transferencia de la información tiene como objetivo migrar todos los datos “vivos” e históricos de la Plataforma al sistema o sistemas que establezca RTVM.

Entre la información a migrar cabe señalar por su importancia los datos maestros (usuarios, licitadores, etc.) y los expedientes de contratación con su documentación que obren en poder del adjudicatario. En este sentido, resaltar que la migración de los expedientes deberá realizarse utilizando los estándares tecnológicos y mecanismos de intercambio de información de acuerdo al ENI y a los principios de interoperabilidad por éste establecidos.

La Plataforma debe garantizar una transferencia de expedientes electrónicos sencilla y fiable. Una vez realizada la transferencia de la información, el adjudicatario deberá proceder al borrado físico de toda la información disponible, así como de las copias de seguridad que obren en su poder.

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.

Se deben considerar los siguientes roles:

- **Responsable del Servicio de RTVM.** RTVM designará un Responsable cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato serán las siguientes:
 - Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato.
 - Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los suministros y servicios en cada una de sus fases.
 - Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los suministros.

- Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
 - Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
 - Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los suministros y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos técnicos o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución de los trabajos.
 - Podrá incorporar, durante la duración del contrato, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar las actuaciones a su cargo.
- **Responsable del Servicio.** La empresa adjudicataria nombrará un Responsable del Servicio como interlocutor válido en RTVM, al objeto de garantizar el seguimiento y control de los suministros y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo. Realizará el seguimiento de los servicios, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Será el responsable directo del personal técnico asignado a la prestación del servicio, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.

El licitador deberá identificar en su oferta al recurso que asumirá el rol de Responsable de Servicio como interlocutor único de la empresa con RTVM, indicando para ello nombre, apellidos, DNI y cargo en la empresa.

- **Gestor del contrato.** La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de la Gestión del contrato, responsable comercial de la cuenta RTVM.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se celebrarán reuniones de seguimiento de la actividad 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.
- Revisar los objetivos a corto plazo.
- Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una vez al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.

RTVM solicita 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.

REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo y, en su caso, evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria, que pudieran originar penalizaciones.

Reuniones con la Dirección de Sistemas de Información:

Periodicidad: A demanda.

Participantes: Dirección de Sistemas de Información de RTVM, Gestor del contrato de la empresa adjudicataria, Responsable del Servicio de RTVM y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Revisar objetivos generales del contrato.
- Satisfacción del servicio.
- Determinar estrategia y evolución futura del Contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.
- Seguimiento de niveles de calidad.
- Modificación de acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

Reuniones de Seguimiento y/o Cierre Periodo:

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Responsable del Servicio de RTVM y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación del servicio.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Presentación de Informes de Seguimiento.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.

- Control de la facturación.

Las reuniones serán TRIMESTRALES y se deberán celebrar entre los días 21 y 31 del mes siguiente al periodo de estudio. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los entregables establecidos, así como los informes de seguimiento con los SLAs y las horas de incumplimiento acordadas, para cada ticket y clasificado por tipología de incidencia.

El adjudicatario redactará un acta de la reunión, que se consensuará en los 5 días siguientes, por ambas partes, y en donde se incluirá el informe de los tickets.

INFORMES DE SEGUIMIENTO

En las reuniones TRIMESTRALES con el Responsable del Servicio de RTVM y en las reuniones de seguimiento bajo demanda, se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados y los correspondientes cálculos de los importes de penalización. El adjudicatario presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. Para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.

- Número evento del adjudicatario.
- Número evento RTVM.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento.
- Fecha y hora comunicación.
- Fecha y hora respuesta.
- Fecha y hora resolución.
- Indicador de tiempo de resolución sobrepasado.

El adjudicatario deberá facilitar a RTVM el informe TRIMESTRAL de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al periodo de estudio.

RTVM revisará y validará conjuntamente con el adjudicatario la información facilitada en la reunión de seguimiento y/o cierre del periodo.
Esta información se facilitará en formato PDF, y en formato Excel.

Informes con propuestas de mejora, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio y la reducción del gasto.

Informes a medida solicitados por RTVM. Durante la prestación del servicio es posible que RTVM solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, o los motivos de implementar unos protocolos y no otros...). El adjudicatario deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes. Y sin coste alguno para RTVM.

El formato y los contenidos de los informes deben ser aprobados por RTVM. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes "a medida".

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta de servicios una descripción de la gestión del personal técnico, del seguimiento de la calidad, de las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Requerimientos de Rendimiento. La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requerimientos en cuanto a rendimiento:

- El rendimiento de la Plataforma debe ser óptimo y ágil.
- Tanto funcionalidades como procesos deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes respecto al tiempo de ejecución. Deberán hacerse pruebas con datos y volúmenes de producción, para conseguir que el tiempo de interrupción del servicio el día de la puesta en marcha del cambio sea mínimo.

Calidad del contrato. El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se valorará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

➤ Soporte evolutivo

- **Evolutivo:** un desarrollo o una actuación específica bajo demanda de RTVM.
 - **Plazo de ejecución:** Plazo transcurrido entre la fecha fin prevista del plan de trabajo aprobado por RTVM, y la fecha de aceptación del cambio por parte de RTVM.

➤ Mantenimiento correctivo.

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
 - **Tiempo de resolución:** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación por parte del usuario de RTVM de la resolución de la misma.
 - **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el servicio y se contabiliza el tiempo de respuesta y de resolución.
- Para la definición de los SLA, se distinguen las criticidades especificadas a continuación:
 - **Tipo de incidencia 1:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
 - **Tipo de incidencia 2:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave, aunque el sistema permite un camino alternativo para el

desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.

- **Tipo de incidencia 3:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración.

A tal efecto, la prestación del servicio de mantenimiento correctivo deberá garantizar cobertura de atención y resolución en **horario 8 x 5, de lunes a viernes laborables**. Dicha franja horaria será en la que se contabilizará el tiempo de resolución.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio ofertados según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos**:

Incidencia	Tiempo de resolución
Tipo 1	6 horas
Tipo 2	16 horas
Tipo 3	48 horas
Tipo 4	96 horas

La clasificación de cada incidencia deberá estar consensuada con RTVM y debe quedar registrado de manera clara en la herramienta de ticketing del licitador

➤ **Call center. Soporte a licitadores y usuarios internos**

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que el usuario solicita el soporte, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde que el usuario solicita el soporte, hasta el momento en que se le resuelve dicha solicitud.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabiliza el tiempo de respuesta y de resolución.

A tal efecto, la prestación del Servicio de Soporte a licitadores y usuarios internos deberá garantizar cobertura de atención y resolución en **horario 10 x 5, de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes**, excluidos festivos estatales, durante todo el año.

Dicha franja horaria será en la que se contabilizará el tiempo de resolución.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio ofertados según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos**:

	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución

Soporte Usuarios y Licitadores	30 minutos	10 horas
---------------------------------------	------------	----------

Para el mantenimiento correctivo y el soporte a usuarios y licitadores, el cálculo de SLAs será TRIMESTRAL, es decir, se realizará mínimo CUATRO veces al año coincidiendo con las CUATRO reuniones de seguimiento ordinarias previstas, además se podrían calcular si se realiza alguna sesión a demanda de RTVM o de la empresa adjudicataria y se exigirán los siguientes porcentajes de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados:

Descripción SLA	Porcentajes de cumplimiento
Mantenimiento correctivo Incidencias Tipo 1	100%
Mantenimiento correctivo Incidencias Tipo 2, 3 y 4	95%
Soporte Usuarios y Licitadores	98%

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio ofertados; con el detalle de la información mínima que se indica a continuación:

- Número evento del adjudicatario.
- Número ticket RTVM.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
- Fecha y hora de resolución de la incidencia

RTVM se reserva el derecho a añadir nuevos parámetros y añadir / modificar los propuestos a fin de garantizar la máxima calidad de los servicios prestados para el cumplimiento de las necesidades propias de RTVM.

RTVM podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

En los casos en que no se alcancen los niveles de servicio ofertados, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones que se indican a continuación.

PLAZOS EJECUCIÓN SOPORTE EVOLUTIVO.

- Por el **incumplimiento en el plazo máximo estipulado** según calendario consensuado por ambas partes al inicio de la ejecución, y por causas totalmente ajenas a RTVM, se aplicará la una penalización directa de un 2% del coste del cambio. El incumplimiento en la entrega implica una nueva planificación y el SLA se aplicará sobre la nueva planificación.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- **Incumplimiento en los Niveles de Servicio para la Resolución de Incidencias de Criticidad 1**, se aplicarán las penalizaciones indicadas en la tabla siguiente, a partir del primer incumplimiento:

Tiempo de Resolución de incidencias	SLA requeridos	Porcentaje Cumplimiento	Tiempo de Resolución	Penalización
INCIDENCIAS CRITICIDAD 1	6 horas	100%	Entre 6 y 12 horas	2%
			Entre 12 y 24 horas	3%
			Más de 24 horas	4%

- **Incumplimiento en los Niveles de Servicio para la Resolución de Incidencias de Criticidad 2, 3 y 4**, se aplicará la penalización indicada en la tabla siguiente:

Tiempo de Resolución de incidencias	SLA requeridos	Porcentaje Cumplimiento	Disminución del porcentaje de cumplimiento	Penalización
INCIDENCIAS CRITICIDAD 2, 3 y 4	16, 48 y 96 horas	95%	Entre 0 y 5 puntos	2%
			Entre 5 y 10 puntos	3%
			Superior a 10 puntos	4%

La prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo deberá garantizar cobertura de atención y resolución en **horario 8 x 5, de lunes a viernes laborables**. Dicha franja horaria será en la que se contabilizará el tiempo de resolución.

SOPORTE A LICITADORES Y USUARIOS INTERNOS.

- **Incumplimiento en los Niveles de Servicio para la Resolución de Peticiones**, se aplicarán las penalizaciones indicadas en la tabla siguiente:

	SLA requeridos	Porcentaje Cumplimiento	Disminución del porcentaje de cumplimiento	Penalización
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE PETICIONES	10 horas	98%	Entre 0 y 5 puntos	2%
			Entre 5 y 10 puntos	3%
			Superior a 10 puntos	4%

La prestación del Servicio de Soporte a licitadores y usuarios internos deberá garantizar cobertura de atención y resolución en **horario 10 x 5, de 8:00 a 18:00**

de lunes a viernes, excluidos festivos estatales, durante todo el año. Dicha franja horaria será en la que se contabilizará el tiempo de resolución.

INCUMPLIMIENTO EN REUNIONES DE SEGUIMIENTO

- En el caso que **la celebración de la reunión de seguimiento y cierre se retrase en más de 40 días naturales, computados a partir del día 1 del mes siguiente sobre el cual se está realizando el seguimiento y cierre**, por causas atribuibles al adjudicatario, según acta de seguimiento, se aplicará la una penalización directa del 2%.

ENTREGA DE INFORMES

- **Informes** entregados dentro del margen temporal correspondiente al mes siguiente al periodo de estudio. Se permitirá como valor límite un informe entregado fuera de plazo al semestre. Por superar dicho valor límite se aplicará la una penalización directa del 2%.

La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará mediante la correspondiente **deducción en la facturación pendiente de pago**.

Adicionalmente, RTVM podrá resolver el contrato, o bien imponer las penalizaciones que correspondan, en los siguientes supuestos:

- Cuando la demora respecto a los tiempos de resolución en incidencias de Criticidad 1 supere CUATRO VECES los valores exigidos en más de dos ocasiones.
- Incumplimiento de la capacitación técnica y funcional del personal técnico y de gestión. La constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos técnicos y funcionales solicitados en el presente Pliego de Condiciones Particulares, será motivo suficiente para rescindir el contrato.
- Reuniones e informes de Seguimiento. Incumplimiento de lo dispuesto en este Pliego.
- En caso de que, en un mismo trimestre se apliquen penalizaciones por un valor igual o superior al 10% del importe trimestral del contrato, se entenderá que la calidad del mismo no cumple con los mínimos exigibles y podrá ser, por tanto, causa de resolución del contrato.

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

Para cada uno de los indicadores, se establece una % de penalización del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

Para cada uno de los indicadores 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.

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 **40 páginas**
- 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.

A continuación, se indica cómo debe detallarse la propuesta de valor del licitador y su estructura.

		Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Propuesta de Servicio	Contexto y entendimiento		
	Organización general del servicio		
	Metodología y Plan de Trabajo		
	Plan de Implantación y Devolución del servicio		
	Entregables		
	Equipo de trabajo		
Niveles de Servicio Penalizaciones	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.
- 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.

2. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un Plan de Calidad que incluya:

Detalle específico de los niveles de servicio ofertados.

- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
- Procedimiento del cálculo de los SLA.
- Plazo máximo de entrega de los indicadores SLA a RTVM.
- Procedimientos y calendario para hacer efectivas las penalizaciones.
- Procedimientos para añadir nuevos SLA que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

3. Otros datos de interés