



TeleMadrid

SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AJENA DE RTVM

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Octubre 2021

ÍNDICE

OBJETO	3
ALCANCE.....	3
SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	4
GESTIÓN INCIDENCIAS	4
SERVICIO TÉCNICO Y CALL CENTER	5
SOPORTE A USUARIOS	5
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	6
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	6
ACTUALIZACIONES DE PRODUCTO	7
SEGUIMIENTO Y REPORTING.....	7
EQUIPO DE TRABAJO	7
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO	7
PLAN DE DEVOLUCIÓN.....	8
NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	8
CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	9

OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación del Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte de la Plataforma que da soporte a los procesos de Gestión de la Producción Ajena 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

RTVM decidió en 2018 renovar la plataforma que soportaba los procesos operativos y los procesos económicos-financieros asociados con la Producción Ajena.

Mediante esta plataforma la Dirección Económico Financiera dispone de una plataforma que soporta, de manera eficiente, los procesos de gestión de la producción ajena que quedan en su ámbito de responsabilidad: gestión analítica, imprescindible para disponer de información contable, detallada o agregada, sobre existencias en stock o compromisos, facturación de la emisión de los diferentes títulos y amortización de los derechos de emisión, registro de tipos de cambio y operación con diferentes divisas, gestión de calendario y formas de pago, etc.

Para poder dar continuidad a la plataforma actual es importante considerar:

- Que se dispone de una solución comercial, que soporta los procesos necesarios y que responde a una arquitectura flexible, adaptable y evolucionable.
- La necesidad de disponer de soporte local, por las implicaciones de los procesos que debe soportar en otros procesos, relacionados con cumplimiento normativo y adecuación con la legislación aplicable vigente- fiscalización, auditorías –.

Se debe disponer de un servicio de soporte que permita dar continuidad a los procesos actualmente gestionados:

- Gestionar los derechos de emisión de los diferentes programas – títulos, bloques de derechos-, así como la tramitación de contratos, compromisos o adendas contraídos con las distribuidoras y de cobertura a todo el ciclo de vida del derecho, integrando las labores de producción, asesoría jurídica, contabilidad, financiero o tesorería.
- Cubrir las necesidades de gestión de derechos de emisión de títulos, gestión de doblajes, facturación, amortización y gestión de coberturas entre otros.
- Permitir la elaboración de parrillas presupuestarias y gestionar el catálogo de programas facilitando las decisiones que se deben tomar tanto a nivel operativo como económico.
- Gestionar el catálogo de activos.
- Gestionar Derechos:
 - El inventario de derechos.
 - El inventario económico.
- Gestionar la Programación/Emisión:
 - Eventos programados o emitidos.

- Emisiones certificadas.
- Explotar la información de todos los procesos soportados.

Además, es necesario gestionar y mantener las integraciones con otros sistemas:

- Rejilla y Ciclo de Emisión
- Registro de Emisión
- Archivo Digital
- ERP Económico-Financiero

SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Para la prestación del servicio:

- El adjudicatario dispondrá de un Centro de soporte en sus instalaciones desde donde ofrecerá el servicio de atención al cliente, para lo cual pondrá a disposición de RTVM una cuenta de correo y un número de teléfono que permitirá contactar para realizar consultas, de carácter técnico o administrativo y levantar incidencias etc. siempre asociadas al servicio. El adjudicatario 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.
- RTVM debe tener posibilidad de reportar un número ilimitado de incidencias y de consultas.

GESTIÓN INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencia. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- 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 del sistema.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 hora	6 horas
Tipo 2	4 horas	16 horas
Tipo 3	24 horas	48 horas
Tipo 4	48 horas	96 horas

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus propuestas la descripción del proceso de gestión de incidencias que implantarían en el caso de ser adjudicatario. La gestión de incidencias, independientemente de su naturaleza, supone contener, analizar, corregir, reparar e informar. La naturaleza de ciertas incidencias puede requerir un equipo experto para realizar el correspondiente análisis forense. Las propuestas de solución deben detallar todos los escenarios.

SERVICIO TÉCNICO Y CALL CENTER

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un detalle de su servicio técnico y call center. El servicio de mantenimiento deberá prestar apoyo tanto en hardware, software como en sistemas o comunicaciones.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización. En este punto RTVM espera que, además, las ofertas incluyan cualquier medida adicional o extraordinaria que incorporen en los procedimientos con el fin de garantizar y o mejorar el nivel de servicio solicitado, por ejemplo, refuerzo del soporte técnico en fases claves del proceso de tramitación, por ejemplo, si se refuerza el servicio el día en que finaliza el plazo de presentación de ofertas.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como evolutivo, así como la asistencia técnica a los usuarios. Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica.

SOPORTE A USUARIOS

La asistencia técnica proporcionada por el equipo de soporte al personal de RTVM se establecerá en los términos descritos a continuación:

- Funcionamiento del servicio.
 - El horario establecido para la petición y prestación del servicio será de 09:00 horas a 19:00 horas, de lunes a viernes. El adjudicatario se encargará del soporte para la gestión de incidencias, peticiones y consultas, como nivel 2.
- Tiempo de respuesta y resolución.
 - De acuerdo a los plazos estipulados en la tabla que aparece en este Pliego en el apartado relativo a Gestión de Incidencias.

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 trabajo específicos de RTVM que hayan sido contruidos por el licitador que haya resultado adjudicatario y que formen parte de la solución.

Los tiempos de resolución del error se adaptarán a los especificados en el presente pliego en el apartado relativo a las incidencias.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión, la documentación correspondiente, 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 por escrito con el visto bueno del personal de RTVM que autorizará el cambio correctivo.

El mal funcionamiento de los cambios solicitados por RTVM que se hayan introducido en la solución como consecuencia de modificaciones en los procedimientos internos, también estará incluido en este mantenimiento correctivo, sin que suponga un coste añadido para RTVM.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se valorará que los licitadores ofrezcan un número de horas para el mantenimiento evolutivo sin coste alguno para RTVM. Estas horas, caso de no consumirse en el periodo definido, se podrán acumular en años sucesivos.

El servicio de mantenimiento evolutivo, incluirá aquellas modificaciones solicitadas por RTVM, como pueden ser, entre otras:

- Incorporación de campos nuevos a las distintas pantallas generadas.
- Modificación de campos existentes.
- Cambios menores en los procedimientos definidos inicialmente.
- Soporte a nuevos procesos.

Con el fin de poder concretar las horas de desarrollo que puedan necesitarse para un mantenimiento concreto RTVM proporcionara las especificaciones del cambio solicitado. El adjudicatario realizará un estudio previo y un análisis de impacto en la solución y proporcionará la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. RTVM podrá aceptar los trabajos o no. En caso que se apruebe el adjudicatario procederá a su desarrollo. Para pequeñas mejoras funcionales que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días.

ACTUALIZACIONES DE PRODUCTO

Para todas las actualizaciones de la solución se deberán de cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización del producto, el adjudicatario se compromete a solicitar a RTVM una copia de seguridad de los datos evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización del producto, será necesario disponer de la conformidad de RTVM, mediante correo electrónico. En dicho correo se confirmará la fecha y hora para la realización de la instalación de la actualización.
- Las actualizaciones del producto, deberán ser realizadas en la ventana temporal indicada por RTVM.
- Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del producto.

SEGUIMIENTO Y REPORTING

Mensualmente el proveedor emitirá un informe de cumplimiento de servicio, donde se reflejarán las mejoras del producto, incidencias más relevantes, posible afectación sobre el servicio y grado de cumplimiento de los niveles de servicio que se especifican en el apartado correspondiente de este pliego. En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones que se hayan acordado.

EQUIPO DE TRABAJO

Los licitadores deberán indicar en su oferta el equipo de trabajo que asignarán para garantizar la realización de los trabajos objeto de la presente licitación, quedando abierto al criterio técnico de cada licitador la asignación y organización de los recursos que estimen convenientes para llevar a buen término la ejecución de los mismos.

RTVM, no obstante, considera necesario que como mínimo en el equipo de trabajo estén asignado los siguientes roles:

- Un Gestor del Contrato (a tiempo parcial) con una experiencia demostrada de más de ocho (8) años y gestión de, al menos, tres (3) servicios con alcance similar al solicitado.
- Un Responsable del Servicio (a tiempo parcial) con una experiencia demostrada de más de cuatro (4) años.

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

Independientemente de las razones por las que se tuviera que rescindir el servicio, 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 o transferencia de la solución a RTVM a partir de un determinado momento.

Las ofertas deben detallar los entregables previstos en la ejecución de este plan, soporte para entregar la información del proceso – expedientes, ofertas, usuarios, actas, informes- y procedimientos para explotarla fuera de la plataforma.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se prevén los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio y posibles causas de finalización del contrato:

- Nivel de servicio (ANS):

Garantizar la disponibilidad de la aplicación y de acceso a la información que ésta contenga, en un mínimo del 99,90% mensual.

Se considera incumplido el ANS si no se cumple el valor mínimo del servicio esperado, representando una penalización del 10% de la facturación mensual.

- Causas de la finalización del servicio:

La resolución podrá producirse a petición de RTVM, en caso de cualquiera de los siguientes supuestos, además de los previstos en el pliego jurídico:

- La ocurrencia de un incidente consumado (esto es, una infracción sustancial por parte del adjudicatario) que resulte insubsanable y ocasione una pérdida masiva, o un daño irreparable (esto es, la imposibilidad técnica de su recuperación y restauración) de la información de RTVM que ocasione daños a la imagen y al negocio de RTVM.
- La aplicación de las penalizaciones establecidas en el expediente en relación con incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), por los que RTVM este facultado para aplicar un porcentaje de las penalizaciones igual al 10% del importe total de la facturación mensual del expediente, durante tres (3) meses consecutivos o durante cuatro (4) meses alternos, en un período de doce (12) meses.
- La no prestación prolongada de cualquier servicio, subservicio o tarea concreta objeto del presente contrato a pesar de haberle sido recordado esta obligación por parte de RTVM en repetidas ocasiones. Ejemplos, pero sin limitarse a ellos, pueden ser la obligación de mantener toda la documentación técnica del proyecto siempre actualizada, mal funcionamiento de la aplicación, etc.
- Cualquier otra infracción grave (con impacto severo al negocio de RTVM) no contemplada en los puntos anteriores, de las condiciones técnicas establecidas en el presente pliego y en el pliego jurídico.

En cualquiera de estos casos, excepto los previstos en el pliego jurídico que se regularán según lo establecido en el mismo, RTVM notificará al adjudicatario su

intención de resolver el contrato por escrito indicando la fecha estimada para la finalización definitiva de la prestación de los servicios. A partir de la notificación, el adjudicatario mantendrá la obligación de seguir prestando los servicios hasta la devolución completa de los mismos, a plena satisfacción de RTVM y a quien ésta designe.

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