



TeleMadrid

SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Junio 2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONTEXTO DE LA PROPUESTA	4
SITUACIÓN ACTUAL.....	4
SITUACIÓN OBJETIVO.....	4
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
PLATAFORMAS SOPORTADAS.....	6
ERP ECO-FIN	6
MONITORIZACIÓN Y ALERTA TEMPRANA	10
SERVICIOS PREVISTOS	13
REQUERIMIENTOS VINCULANTES.....	13
ALCANCE FUNCIONAL	15
Soporte a Usuarios	15
CAU de primer nivel.....	15
Help Desk de segundo nivel-acceso tercer nivel (fabricante).....	16
Soporte a la Operación y Explotación.....	17
Mantenimiento Correctivo	17
Mantenimiento Preventivo	19
Mantenimiento Evolutivo.....	19
Registro y Escalado	24
ALCANCE TECNOLÓGICO	24
ERP ECO-FIN: SAP S4/HANA 2023	24
MONITORIZACIÓN Y ALERTA TEMPRANA: ZABBIX	24
METODOLOGÍA	25
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	26
Horario-Ubicación	26
Modelo Operativo.....	26
Modelo Organizativo	27
Equipo de Trabajo.....	27
Herramientas	29
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO	29
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	31
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING.....	31

4. GESTIÓN DEL CONSUMO. DATOS DE VOLUMETRÍA.....	33
5. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	34
6. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA	40
7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	40

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es presentar el catálogo completo de premisas, condicionantes, requerimientos y especificaciones (funcionales, tecnológicas, operativas y de gestión) establecidos por Radio Televisión Madrid S.A.U. - en adelante RTVM -, para la prestación de un servicio centralizado de soporte y mantenimiento experto.

2. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

SITUACIÓN ACTUAL

RTVM cuenta con un servicio único, cuyo objetivo principal es gestionar y ejecutar los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de los siguientes procesos, sistemas y aplicaciones:

- ERP-Control Económico Financiero y Operativo (SAP/S4 Hana e Interfaces)
- ERP-RRHH (META4: E-MIND y Portal del empleado – ESS e Interfaces)
- Gestor Documental Corporativo (EMC-xCP-Documentum)

RTVM, además, ha venido renovando los procesos de soporte y mantenimiento de aplicaciones y sistemas, con el objetivo de ganar en funcionalidad (más servicios), en calidad y hacerlos más eficientes y eficaces (mejor nivel de servicio), favoreciendo la flexibilidad operativa y dotándolos de mecanismos de seguimiento y control.

Los servicios considerados son, en términos generales:

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

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

El servicio actual finaliza el 10 de noviembre de 2024 sin posibilidad de prórroga

SITUACIÓN OBJETIVO

Globalmente, RTVM, se propone:

- Mantener el modelo de colaboración que hemos implantado en los últimos años, es decir un servicio global, único, que funcione bajo un esquema de gestión basado en Acuerdos de Nivel de Servicio sobre el que pivote el soporte y mantenimiento de aplicaciones y sistemas.

- Seguir, sobre la base de la mejora continua y no simplemente continuista, ganando en funcionalidad (más servicios), en calidad y hacerlos más eficientes y eficaces (mejor nivel de servicio), favoreciendo la flexibilidad operativa y dotándolos de mecanismos optimizados de seguimiento y control.
- Ajustar el alcance del servicio a la nueva realidad de RTVM que, en términos generales, desde la implantación:
 1. Se han consolidado los procesos, se han mejorado las aplicaciones y se ha robustecido la infraestructura, con lo que el mantenimiento correctivo y preventivo requiere menos esfuerzo.
 2. Los usuarios de RTVM, susceptibles de solicitar el servicio, se han sometido al proceso de cambio cultural necesario, adquiriendo más capacidades y madurez, independientemente, además, de que se ha reducido sustancialmente el número de usuarios a los que proporcionar soporte (consultas, apoyo).
 3. Parte de la operativa intrínseca al servicio se ha automatizado en este tiempo, requiriendo menos esfuerzos de diferentes perfiles (preventivos integrados en la plataforma de monitorización de RTVM)
 4. Respecto a la gestión de cambios se han acometido muchas acciones para satisfacer todas las necesidades de mejora, normalización y adaptación, en este momento procede hacer una reingeniería de ciertos procesos o implementar procesos nuevos entre los que la Dirección Económico Financiera ha identificado:
 - Revisión y Mejora de los procesos asociados con la gestión de la Caja “chica” y Gastos de Viaje.
 - Revisión y Mejora de los procesos asociados con la gestión del Presupuesto Corporativo.
 - Revisión y Mejora de los procesos actuales de Facturación, tanto para las facturas que se emiten como para las facturas que se reciben.

Como consecuencia será necesario robustecer el proceso de gestión de la demanda para:

- Cumplir expectativas: asegurar que se obtiene lo que realmente se quiere (no lo que piensas que se quiere).
 - Reducir los posibles cuellos de botella: asegurar que se puede responder a la demanda proyectada y planificar en consecuencia.
 - Optimizar las operaciones: optimizar los procesos para satisfacer las necesidades de forma sostenible.
 - Reducir costes: comprender mejor las necesidades para ajustar precios y gestionar el proceso de construcción de la solución de manera más eficiente.
5. Finalmente, se han implantado nuevas plataformas que soportan parcial o totalmente procesos que formaban parte del alcance del servicio.
- Salen del alcance actual del servicio:
- ERP-RRHH: por requerimiento del fabricante, que ha dejado de dar soporte a las implantaciones On-Premise, se ha acometido un proceso de transformación y actualmente la plataforma se gestiona en modo SaaS, en el marco de otro expediente.
 - Gestor Documental Corporativo: sólo los usa Asesoría Jurídica, puntualmente, para consultar algún dato histórico. La plataforma de Contratación Electrónica, que se gestiona en el marco de otro expediente, da soporte a esa funcionalidad.

Se incorporan al alcance del servicio:

- La plataforma de monitorización y alerta temprana de RTVM a partir del 22 de enero de 2025.
- Los servicios considerados, se mantienen:
 - El soporte a usuarios y la resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
 - El soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
 - El mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.
 - Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.
- RTVM, gestionará el servicio bajo un esquema de indicadores, como hasta ahora, de diferente naturaleza, que básicamente ponen el foco en tres líneas que deben considerarse de mejora continua:

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

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

PLATAFORMAS SOPORTADAS

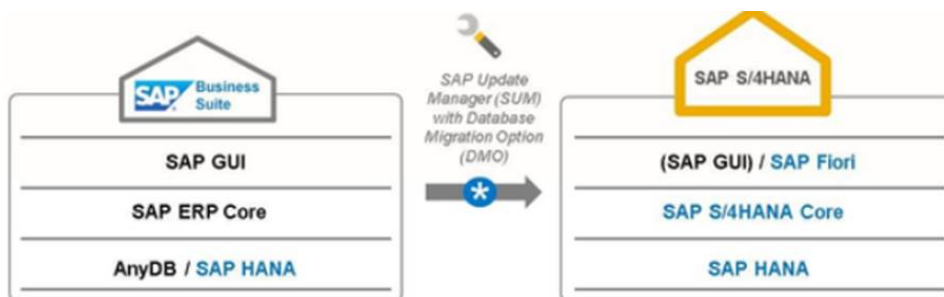
ERP ECO-FIN

Los procesos puramente económico financieros están soportados sobre el ERP, "localizados" a la realidad de RTVM, pero respetando el estándar de SAP tal cual se recoge a continuación:

Área	Desarrollos
Control económico de la Producción	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación del maestro de Programas y Capítulos - Alta automática de existencias de capítulos - Automatización de cierre de capítulos - Valoración de existencias de capítulos - Automatización de consumo de existencias de producción propia - Desbloqueo de capítulos emitidos - Liquidación de costes posteriores a la emisión - Informe de rentabilidad de la emisión
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> - Confirming - Validaciones y Sustituciones - Ampliación de campos en informes estándar - Programa de carga masiva de documentos contables
Compras y Almacenes	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de campos del maestro de materiales y lotes - Informe de expedientes - Informe de pedidos y recepción masiva de los mismos - Informe de estrategias de liberación - Generación de pedido automático en expediente - Ampliación de campos en solicitudes de pedidos, pedidos y expedientes - Formularios para los expedientes, pedidos de compra y pedidos de enlace - Validaciones y sustituciones
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de aprobación de expedientes - Estrategias de aprobación de facturas logísticas preliminares

En el marco del servicio RTVM transformó el ERP ECO-FIN soportado sobre SAP R3 a S4/HANA

1. Controlling S/4 HANA
2. Finanzas S/4 HANA
3. Logística S/4 HANA
4. Fiori



Apps Fiori

MÓDULO/Catálogo	Name
MM / Gest. Compras y Materiales	Manage Business Partner Master Data
MM / Gest. Compras y Materiales	Manage Purchase Contracts
MM / Gest. Compras y Materiales	Manage Purchase Orders
MM / Gest. Compras y Materiales	Create Purchase Order
MM / Gest. Compras y Materiales	Change Purchase Order

MÓDULO/Catálogo	Name
MM / Gest. Compras y Materiales	Display Purchase Order
MM / Gest. Compras y Materiales	Monitor Purchase Order Items
MM / Gest. Compras y Materiales	Post Goods Movement
MM / Gest. Compras y Materiales	Park Supplier Invoices
MM / Gest. Compras y Materiales	Material Documents Overview
MM / Gest. Compras y Materiales	My Inbox
MM / Gest. Compras y Materiales	Manage Purchase Requisitions
MM / Gest. Compras y Materiales	Monitor Purchase Requisition Items
MM / Gest. Compras y Materiales	Display Purchase Requisitions
MM / Gest. Compras y Materiales	Create Supplier Invoice
MM / Gest. Compras y Materiales	Supplier Invoices List
Controlling	Analyze Order
Controlling	Change Log - Cost Centers
Controlling	Cost Centers - Plan/Actual
Controlling	Display Line Items - Cost Accounting (SAP S/4HANA)
Controlling	Enter Manual Cost Allocations
Controlling	Manage Internal Orders
Controlling	Manage Cost Centers
Controlling	Where-Used List – Cost Centers
Controlling	Display Document Flow
Controlling	Display Journal Entries in T-Account View
Controlling	Modificar orden de producción CO
Controlling	Visualizar orden de producción CO
Finanzas	Gestionar Plan de Cuentas
Finanzas	Gestión de datos maestros de cuentas de mayor
Finanzas	Visualización de saldos de cuentas de mayor
Finanzas	Visualizar partidas individuales en libro mayor
Finanzas	Visualizar entradas de diario
Finanzas	Compensar cuentas de mayor
Finanzas	Tipos de cambio para la conversión
Finanzas	Gestión de bancos
Finanzas	Gestión de cuentas bancarias
Finanzas	Programar pagos automáticos
Finanzas	Visualización de pool de trabajo de maestro de activos
Finanzas	Valores de activo fijo
Finanzas	Listas de amortizaciones
Finanzas	Manage Supplier Line Items

MÓDULO/Catálogo	Name
Finanzas	Manage Customer Line Items
Finanzas	Reprocess Bank Statement Items - FEB_BSPROC
Finanzas	Upload Bank Statements - Using Format Selection

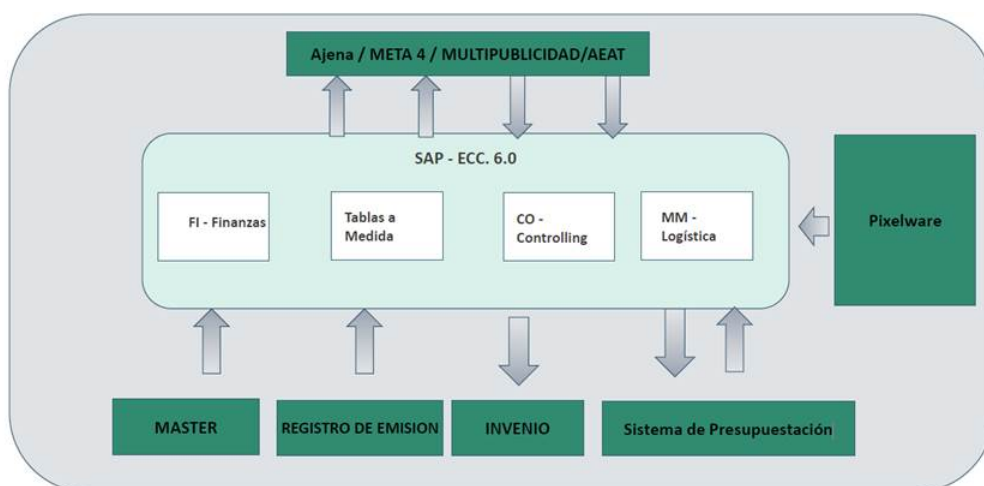
■ Interfaces:

Las interfaces con otros sistemas, es decir las integraciones de los procesos soportados en el ERP con otros procesos deben considerarse parte del alcance del servicio.

Existen básicamente dos tipologías de interfaces entre SAP y el resto de sistemas:

- Interfaces Síncronas u Online: Vistas creadas en SAP S4/HANA con acceso ODBC al resto de aplicaciones que necesitan la información principalmente de datos maestros de Finanzas y de Control de Gestión y en algún caso (minoría) vía servicios Web.
- Interfaces Asíncronas u Offline: Generación de ficheros de texto o XML en un servidor Windows común, mediante Jobs o a petición, y que se intercambian con el resto de aplicaciones en ambos sentidos siguiendo el procedimiento definido.

SAP mantiene interfaces con diversos sistemas, siendo los más relevantes los que se indican en la siguiente tabla:



1. Integración con la plataforma de contratación electrónica de Pixelware para vincular los expedientes de contratación con los pedidos de compras.
2. Integración con la plataforma de programas de producción ajena de EveTV. Contabilización de los títulos emitidos tras el cierre mensual.

3. Integración con la plataforma de Recursos Humanos para el volcado desde Meta4 del asiento de nómina.
El asiento de la nómina, engloba los importes en las cuentas 64*, es decir, por concepto de nómina. Estos gastos van imputados contra un centro de coste general.
Esta contabilización financiera en SAP, además graba los importes, el centro de coste R* de los empleados y el programa u orden que ha generado dichos costes.
Posteriormente hay una reclasificación de nómina e imputación de costes.
4. Integración con la aplicación de Planificación de RTVM para el volcado de consumos de los recursos técnicos. La imputación de los costes de utilización de los medios técnicos se realizará mediante la facturación interna de actividad, siendo el objeto emisor el centro de coste al que este asociado el medio técnico (esta asociación se mantiene en el sistema SPI) y el objeto receptor será el informado en el fichero. Los objetos receptores permitidos serán: Orden, Pep y Ceco.
5. Integración con la Agencia Tributaria, listas de SII
6. Sellado de facturas y anexo de documentos
7. Interfaz de Presupuestos
8. Colaboradores-Autofacturación (En estudio)

MONITORIZACIÓN Y ALERTA TEMPRANA

RTVM dispone de una plataforma que da soporte a los procesos de monitorización y alerta temprana de la infraestructura y servicios asociados con los procesos tanto de negocio como de soporte al negocio.

La plataforma que soporta los procesos se basa en Zabbix- 1 servidor y 2 nodos de BBDD- y de los sistemas que actualmente son objeto de los procesos de monitorización y alerta temprana por considerarse críticos - 350 agentes desplegados-

El servicio actual de mantenimiento y soporte de la plataforma finaliza el 21 de enero de 2023 y contempla el mantenimiento de la licencia de Zabbix (anual) y las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo de la plataforma, en definitiva:

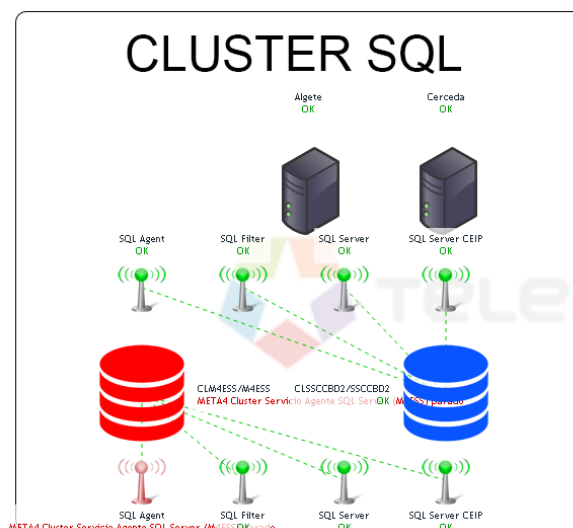
- Tareas orientadas a garantizar la disponibilidad de la misma, así como su correcto funcionamiento.
- Gestión de incidencias con fabricante en modalidad 8x5.
- Actualización anual del software de servidor y agentes.
- Provisión de nuevos agentes, servicios y procesos.

A continuación, se detalla los parámetros que se están monitorizando:

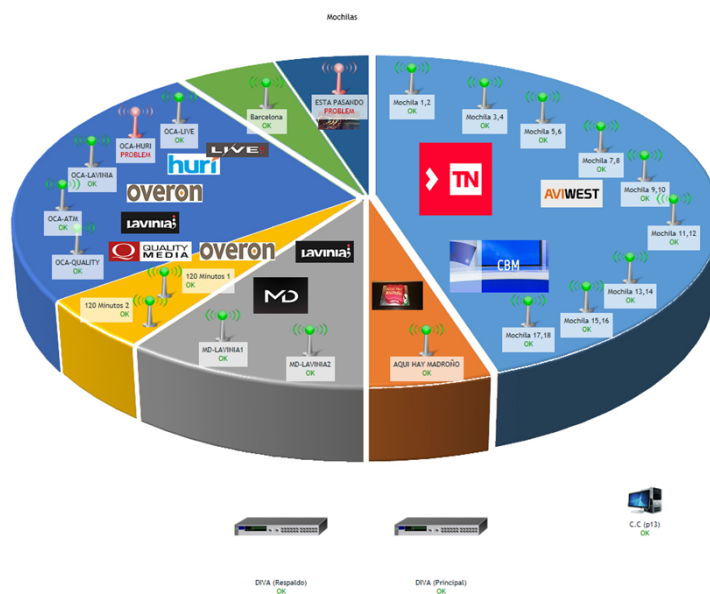
- **Host:** capacidad, disponibilidad, rendimiento, etc...

▶ abantos	Agente (2 Items)
▶ abantos	Availability (11 Items)
▶ abantos	Disponibilidad (1 Item)
▶ abantos	Ficheros (1 Item)
▶ abantos	Filesystem (5 Items)
▶ abantos	Filesystem Dashboard (1 Item)
▶ abantos	General (1 Item)
▶ abantos	Memory (3 Items)
▶ abantos	Network (1 Item)
▶ abantos	Processes (2 Items)

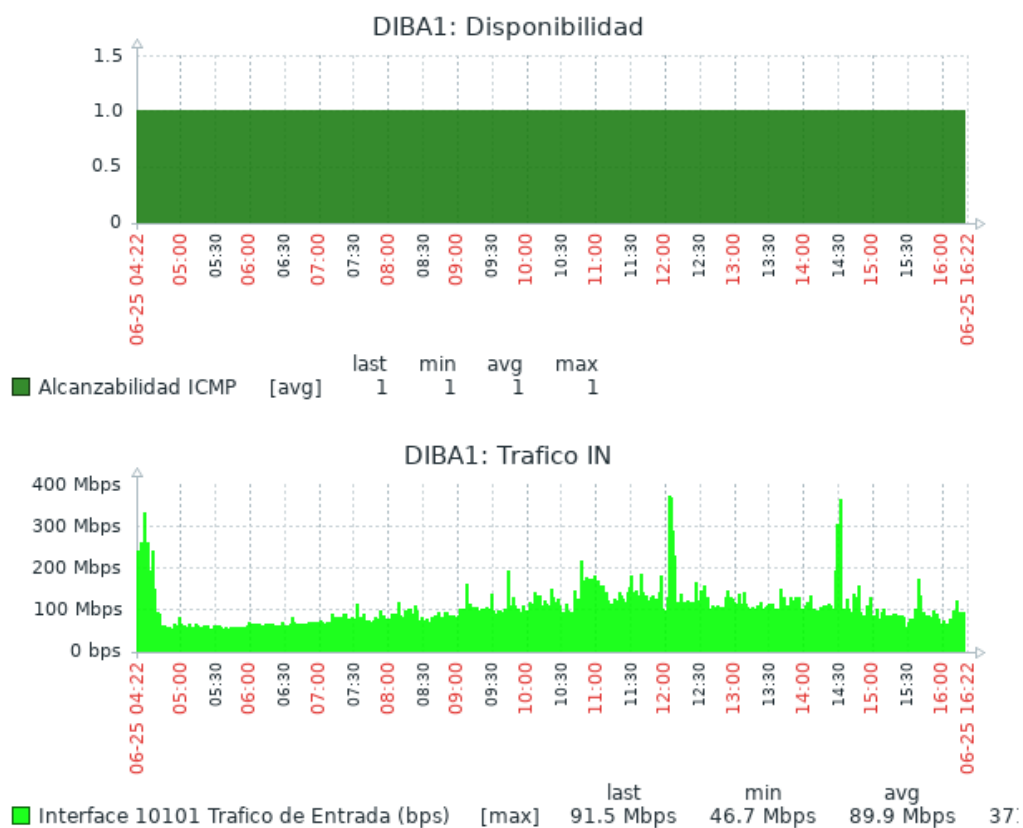
- **Procesos:** servicios, aplicaciones, etc ...



- **Mapas:** (ej.: disponibilidad de conexión equipos 4G)



- **Elementos de comunicaciones** (ej.: tráfico):



RTVM espera mantener la dinámica actual del servicio considerando por un lado la adaptación del mismo a posibles cambios que se acometan derivados de la renovación tecnológica y por otro cuenta con

- Valoración de la eficiencia en preventivos: primero realizándose un análisis de parámetros incluidos en los preventivos de SAP y revisión de posibilidad de inclusión de los mismos en la configuración de Zabbix para su monitorización a través de la plataforma. Envío de notificación con dicha monitorización al equipo de SAP
- Identificación más fácil de alarmas más críticas: lo que requiere mayor involucración en la limpieza de alarmas activas: Apoyo o soporte en la revisión y análisis de la configuración/monitorización actual, de cara a limpieza de alarmas/eventos incensarios (actualmente 723 eventos activos).
- Correlación de eventos para identificar pérdidas o de degradación servicio: la categorización de alarmas actual no identifica pérdida o degradación del servicio. Actualmente se monitorizan las máquinas individualmente, no existen correlaciones entre máquinas en
- HA, por ejemplo. Esta tarea se propone hacerla en dos fases: una primera en el ámbito SAP y otras posterior para el resto de servicios
- Configuración del Dashboards que proporciona la versión 6 de Zabbix para la construcción y envío planificado de reporte gráfico de la evolución de los parámetros monitorizados (CPU, rendimiento, etc.)

SERVICIOS PREVISTOS

Los servicios considerados son en términos generales:

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

REQUERIMIENTOS VINCULANTES

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

A título general, se definen los siguientes requisitos:

Integración de sistemas

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

Escalabilidad del sistema

La solución (entregables) que resulte de este acuerdo de mantenimiento, deberá facilitar la cobertura de las necesidades futuras de RTVM, respecto tanto a la incorporación de

nuevos usuarios como a su evolución conforme a los cambios que se produzcan en las áreas de RTVM a las que dará soporte.

Desacoplamiento entre capas

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

Monitorización

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

Modularización

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

Rendimiento

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

Auditabilidad y trazabilidad lógica

La operativa realizada sobre la solución propuesta debe:

- Permitir generar una traza auditable en soporte persistente.
- Establecer los niveles de los registros de seguridad y acceso de los sistemas que permitan la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios y administradores de los mismos: inicios de sesión, acceso a objetos, etc.
- Presentar un plan específico para recoger las evidencias de los registros de auditoría de todos los sistemas afectados por este AMS, así como establecer un protocolo de revisión periódica de los mismos.
- Presentar un plan de consolidación de las evidencias de logs para su conservación y explotación si se requiere.
- Colaborar en los procesos de auditoría anuales aportando la documentación y/o evidencias que se solicite.

Idioma

Por norma general, se deberá proporcionar soporte en castellano.

Multientidad

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

Disponibilidad 24x365

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

Seguridad

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

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

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

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

Encapsulamiento de datos

Los datos de carácter personal o aquellos que se consideren críticos, deben a priori ser encapsulados por las aplicaciones responsables de manejar la integridad de dichos datos. Cualquier modificación o acceso a esos datos debe ser realizado a través de las aplicaciones que los encapsulan o como alternativa, con las medidas técnicas y organizativas que se planteen, asegurando el cumplimiento de los controles.

ALCANCE FUNCIONAL

SOPORTE A USUARIOS

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

Por plataformas:

- 81 licencias de usuario disponibles, en el momento actual acceden 25 -30 usuarios a la plataforma que soporta los procesos ECO-FIN (SAP S4/Hana)
- 10 usuarios acceden a la plataforma de monitorización y alerta temprana (Zabbix)

RTVM plantea trabajar de acuerdo al siguiente esquema:

CAU DE PRIMER NIVEL

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

- Activación de soluciones, vigilancia y cierre de la incidencia / petición, para los casos en que la incidencia pueda ser resuelta con medios propios de RTVM.

- Remisión de la incidencia / petición al Help Desk de segundo nivel, según protocolo que se establezca de común acuerdo.
- Recepción de la información básica sobre el cierre de la incidencia / petición, remitida por el Help Desk de segundo nivel, y cierre de la misma de cara al usuario final.

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

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

- Recibirá las incidencias y peticiones desde el CAU de primer nivel de RTVM o de quién RTVM designe (USUARIOS CLAVES). El servicio no interactúa con el usuario final. Por parte de RTVM hay 6 usuarios claves. 3 usuarios funcionales y el resto son usuarios responsables de la infraestructura, de la explotación de sistemas y en definitiva de la operación de los mismos.
- A partir de ahí, desarrollará cuantas acciones de tipificación, registro, solución o paliación, etc., resulten necesarias.
- Mantendrá disponible la información general sobre la incidencia o petición, para su consulta por RTVM.
- Una vez resuelta la incidencia o petición, informará al CAU de primer nivel con un extracto de la solución.

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

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

El Help Desk de segundo nivel estará disponible:

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

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

Consideración.-

RTVM quiere hacer notar en este punto que, en su operativa interna, ya se han establecido circuitos operativos para cursar, si así se precisa, incidencias de un determinado índole o naturaleza, tal que, no todas las peticiones que llegan por el CAU derivarán en entradas al Help Desk de segundo nivel. Hay otras áreas dentro de la Organización por las que pasan ciertas solicitudes o notificaciones: Explotación, Infraestructura, Operaciones, Arquitectura y Desarrollo, en el marco de SSII y de otras, como la Dirección Económico Financiera o RRHH.

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

SOPORTE A LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN

Se considerará en el ámbito del servicio las demandas procedentes del Grupo de Operaciones y Explotación.

Son solicitudes que realizarán usuarios de Sistemas de Información de acuerdo al protocolo que se establezca.

Las acciones asociadas son:

- Soporte y apoyo a la explotación y administración de los diferentes entornos.
- Resolución de consultas técnicas.
- Soporte a incidencias.
- Procesos de gestión de usuarios (autenticación, gestión de la autorización, aprovisionamiento de credenciales de acceso)

Principales Actividades:

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

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

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

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

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

Se considerará también incluida la revisión de parches de cualquier tipo, tanto de sistema base, como específicos, incluyéndose parches derivados de requerimientos legales. La instalación de los mismos está incluida en el alcance del servicio, así como la

correspondiente revisión, sobre los distintos entornos de cada sistema (desarrollo, certificación/preproducción, producción), que certifique si la aplicación del parche ha sido correcta, para evitar que se produzcan errores fortuitos y se asegure que están adecuadamente probados en los entornos previos.

Consideración. -

De manera consensuada y en tanto en cuanto los parches que se identifiquen no vengan a corregir incidencias de alto impacto, la implantación de los mismos, se planificará tal que se puedan acometer estas acciones por fases o por lotes de actualización, garantizando tanto las capacidades de los diferentes equipos que intervienen como las disponibilidades. RTVM asocia este proceso con la Línea Base y no se admite un esquema de consumo dependiente del número de parches, se espera consumo por proceso.

RTVM está en disposición de valorar cualquier planteamiento por parte del proveedor del servicio al respecto, pero a priori, propone consensuar la viabilidad y oportunidad de la actualización de las plataformas y programar la ejecución de acuerdo.

RTVM cuenta con establecer un modo de trabajo consensuado con el proveedor del servicio.

Las acciones asociadas son:

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

Principales Actividades:

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

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

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

Las acciones asociadas son:

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

Principales Actividades:

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

RTVM, con el objetivo de facilitar al proveedor el arranque, pondrá a disposición del servicio los actuales procedimientos preventivos, como punto de partida.
Se requiere al menos, uno por plataforma objeto del alcance:

- Un preventivo semanal para el entorno de producción SAP y Zabbix.
- Un preventivo mensual para los entornos previos a producción.

Consideración.-

RTVM, cuenta con la plataforma de monitorización, basada en Zabbix, que además forma parte del servicio y debe considerarse como la plataforma de soporte a este proceso. RTVM está en disposición de consensuar con el adjudicatario cuándo estará operativo el servicio de mantenimiento preventivo en todas las plataformas, así como la cadencia de éstos, pero en ningún caso asumirá el esfuerzo derivado de no automatizar las acciones que pueden soportarse en la plataforma corporativa. El esfuerzo imputable se establecerá en las reuniones de puesta en marcha y seguimiento del mismo.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

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

Las acciones asociadas son:

- Realización del análisis para el desarrollo de mejoras.
- Construcción de mejoras en los entornos actuales identificadas por RTVM o propuestas por la empresa adjudicataria del servicio.
- Gestión de la evolución de las aplicaciones.
- Apoyo para localizar impactos derivados de planes estratégicos.

Principales Actividades:

- Evaluación y estudio de viabilidad e impacto de las mejoras solicitadas. Estimación de carga de trabajo y tiempo.
- Consultorías para aquellas solicitudes que se consideren de manera conjunta.
- Realización de especificaciones funcionales y técnicas.
- Envío al responsable asignado por RTVM para su aprobación.
- Desarrollo de las mejoras aprobadas.
- Pruebas en el entorno acordado.
- Realización y/o actualización de la documentación.
- Registro y seguimiento de las peticiones de mejora.

Consideración.-

Los estudios de viabilidad asociados a evolutivos deben contemplar siempre:

- más de un escenario de solución si se da el caso -reactivo, moderado proactivo, excelente-.
- los requerimientos incluidos en el apartado *-Requerimientos Vinculantes-*.
- el listado de documentos que aplican en la entrega.
- el plan de trabajo.

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

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

Proyectos Singulares

Ciertas peticiones de mantenimiento evolutivo, por su envergadura, sus implicaciones o su criticidad podrán ser calificadas como proyectos para garantizar su estrecho seguimiento y anticipar los problemas y riesgos.

Actividades

Solicitud de propuesta valorada

El jefe de proyecto de RTVM, básicamente el usuario clave responsable del proyecto hará llegar al adjudicatario las instrucciones básicas para entender la necesidad, así como la información necesaria para que elabore una propuesta para su desarrollo.

Cada propuesta abordará, como mínimo, los siguientes aspectos:

- La solución funcional que se va a implementar, a escoger entre las distintas alternativas factibles.
- Planificación de los hitos principales.
- Identificación de los productos o entregables, incluida la documentación.
- La estimación y los perfiles a emplear.
- El calendario de reuniones para el seguimiento del proyecto.
- El calendario de facturación propuesto.
- El esquema de niveles de servicio y penalizaciones asociado a la ejecución del proyecto.

Viabilidad de la propuesta.

Recibida la propuesta, el jefe de proyecto de RTVM analizará si responde a lo pedido y solicitará las mejoras y aclaraciones que estime necesarias.

Ejecución del proyecto

Las tareas a realizar por el adjudicatario dentro del proyecto serán las siguientes:

- Seguimiento del proyecto
 - Seguimiento de la planificación y análisis de las desviaciones, proporcionando información sobre el grado de avance del proyecto.
 - Gestión del equipo de trabajo del proyecto.
 - Identificación de riesgos potenciales, adopción o propuesta de medidas correctoras y su seguimiento.
 - Presentación de los entregables para su aceptación.
- Diseño Funcional y Técnico
 - Elaboración del modelo funcional y técnico.
 - Definición del plan de pruebas unitarias, de integración y de aceptación.
- Desarrollo y pruebas unitarias.
 - Desarrollo de extensiones y parametrizaciones conforme a las Best Practices de SAP.
 - De acuerdo con el plan de pruebas unitarias definidas en el apartado anterior, el contratista deberá realizarlas, dejando evidencia documental de su realización.
- Pruebas de integración y aceptación de usuario.
 - Las pruebas de integración sirven para asegurar que los desarrollos realizados funcionan correctamente. Estas pruebas son realizadas por el adjudicatario dejando evidencia documental de las mismas.
 - Las pruebas de aceptación de usuario son realizadas por RTVM y tienen como objetivo verificar el correcto funcionamiento cumpliendo con los requerimientos y por ende la aceptación del proyecto solicitado por parte de RTVM.
 - En estas pruebas el contratista deberá preparar la documentación necesaria para la realización de las pruebas de aceptación y dar soporte a RTVM durante la ejecución de estas.
- Formación a usuarios y gestión del cambio
El adjudicatario deberá, una vez aceptado el proyecto por parte de RTVM y antes de su puesta en producción:

- Preparación o actualización de manuales de usuario.
 - Preparación de documentación para la formación.
 - Soporte en la formación a usuarios finales (usuarios de producción).
 - Toda la documentación relativa al proyecto debe estar actualizada conforme a los desarrollos aceptados por RTVM.
- Paso a Producción
El adjudicatario debe preparar el Plan de Paso a Producción detallado indicando ventana temporal, acciones, responsables de las acciones, plan de marcha atrás etc.

Proyectos Identificados

RTVM en el momento actual y sobre la base de las necesidades conocidas ha previsto la ejecución de los siguientes proyectos durante la vigencia del contrato, en cualquier caso, condicionados al correspondiente análisis de viabilidad y oportunidad.

Caja Chica y Gastos de Viajes

Este proyecto supone la revisión y mejora de los procesos correspondientes y de su integración con otros procesos.

- Solicitudes:
- Aprobación
- Contabilidad:
- Integración: con los procesos actuales económicos financieros y con los procesos de RRHH.
- Migración de datos

Gestión del Presupuesto Corporativo

Este proyecto supone la revisión y mejora de los procesos correspondientes y de su integración con otros procesos:

- Elaboración de presupuesto y su seguimiento.
- Planificación financiera integrada: después de la fijación de los objetivos organizativos para la comparación de resultados operativos reales con el plan identificando las desviaciones que sirvan como señal para tomar medidas correctivas en las operaciones, al final de cada período contable contar con comparaciones plan/real.
- Planificación por centros de coste o utilizar otros objetos como proyectos o programas. Carga manual o automática a partir de plantillas predefinidas.
- Gestión de coste para diferentes áreas de la empresa.
- Controles (que no sea posible exceder el importe de presupuesto comprometido, por ejemplo)
- Flujo de consumo:
 - Reservas presupuestarias (necesidades): Son consumidas por documentos presupuestarios de precompromiso (reservas de crédito), facturas de gastos menores (sin pedido) y otros hechos contables con imputación a reserva.

- Precomprometidos (reservas de crédito): Son consumidos por documentos presupuestarios de compromiso (contratos). La fecha de actualización en el control presupuestario será la fecha contable del documento de comprometido.
 - Comprometidos (contratos): son consumidos por pedidos, y estos son consumidos por entradas de mercancías y periodificaciones. La fecha de actualización en el control presupuestario será la fecha del documento de compras.
- Posibilidad de crear balances, P&L y disponer del estado de flujo de efectivo planificados.

Emisión y Recepción Factura electrónica con B2B

RTVM necesita contar con una plataforma de soporte a los procesos que provea el servicio de emisión y recepción de factura electrónica con múltiples formatos estándar e integración de proveedores y clientes, con envío a AAPP y clientes privados. La plataforma debe pertenecer a RVA (red de valor añadido) homologada por GS1 Spain.

Se han identificado mejoras en los procesos actuales:

- Visión de la comunicación de registros de facturación con AEAT.
- Posibilidad de consultar información que va a ser volcada en los registros de facturación que serán enviados a la AEAT.
- Estado de la factura, si la factura ha sido enviada a la AEAT, y la operativas actuales
 - Alta Nueva
 - Alta Subsanación
 - Anulación Nueva
 - Anulación Subsanación
 - Anulación sin RF AEAT
- En el caso de que la AEAT confirme la recepción del registro de la factura y facilite un id, este será recuperado y almacenado en el Sistema, y este será mostrado en el monitor.
- Facturación de proveedores: se manejarán dos tipos de ficheros para generar las facturas.
 - Ficheros que facturan en base a un pedido.
 - Ficheros que facturan sin un pedido y para poder revisar la información y cotejar los datos, se tendrá que poder filtrar las facturas con campos que la identifican en el sistema (FI, MM) y/o en el sistema del cliente y ejercicio.

Cuadro de Mandos asociado a la Monitorización y Alerta Temprana

Es muy importante para RTVM conocer lo que sucede en tiempo real. Disponer de esta visión global y real facilita la toma de decisiones, permitiendo adelantarse, actuar de forma ágil ante incidencias, detectar las tendencias y orientarse hacia la mejora.

Utilizar un cuadro de mando para monitorizar los eventos de los sistemas de información y contar con una imagen real de lo que ocurre dentro y fuera de éstos supone una herramienta de gran utilidad. Con el cuadro de mando se conocerá cuál es el estado de salud y operativo de los sistemas y de los procesos que soportan y su evolución.

- Diseño de tableros para mostrar resúmenes de toda la información

- Posibilidad de configurar varios tableros. Cada tablero puede contener una o varias páginas que se pueden rotar en una presentación de diapositivas.
- Una página de tablero consta de widgets y cada widget está diseñado para mostrar información de cierto tipo y origen, que podrá ser un resumen, un mapa, un gráfico, etc.
- El acceso a los equipos en los widgets depende de los permisos del equipo.

REGISTRO Y ESCALADO

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

Principales Actividades:

- Recibir y registrar las peticiones mediante herramientas propias.
- Documentar el estado de las peticiones e incidencias.
- Acceso WEB para los usuarios de RTVM que participan en el servicio, con objeto de poder realizar, con autonomía, el seguimiento de las peticiones.
- Escalado de acuerdo al circuito consensuado, se deben considerar varios niveles de acuerdo a la naturaleza y criticidad de lo que se escala.

ALCANCE TECNOLÓGICO

A continuación, se detalla, a título informativo, algunos aspectos de la infraestructura tecnológica asociada con las aplicaciones y procesos, objeto del servicio que se solicita.

ERP ECO-FIN: SAP S4/HANA 2023

La plataforma está soportada actualmente por dos servidores IBM Power 10, de forma distribuida soportan los entornos de producción y calidad con particiones con tecnología LPAR de IBM.

Forma parte del alcance del servicio:

- Servicios de administración de la plataforma.
- Monitorización.
- Mantenimiento de plataforma, seguimiento de backups.
- Integración con procesos distribuidos: interfaces.

En cuanto al almacenamiento se dispone de dos 2 cabinas de almacenamiento IBM Storage FlashSystem 7300 como soporte a los dos entornos, con capacidades de flashcopy y distribuidas geográficamente en CPD's diferentes.

La plataforma dispone de una partición de contingencia del entorno de producción.

MONITORIZACIÓN Y ALERTA TEMPRANA: ZABBIX

La plataforma está soportada actualmente sobre:

- **1 Servidor** Virtualizado con Vmware 8.0:

- 8GB RAM.
 - 4 VCPUs
 - Sistema Operativo: CENTOS 7.6
 - Zabbix 6.0
- **1 Nodos** Servidores Base de Datos:
 - 8GB RAM
 - 4 VCPUs
 - Cluster: Windows Server 2019
 - Mysql 5.1.4
- **350 Agentes** Desplegados:
 - Servidores Plataforma Microsoft.
 - Servidores Linux.
 - Esx-i (Vmware)
 - As400.
 - Conectores SNMP.
 - Switches.
 - Routers.
 - Cabinas de Almacenamiento.
 - Firewall.

METODOLOGÍA

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

- Aplicar una metodología basada en ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en la solución propuesta.
- Basar la solución en CMMI (Capability Maturity Model Integration) como modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software como marco de referencia para los procesos que impliquen desarrollo de productos y servicios.
- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.
- Garantizar el soporte de calidad, en ITIL y en las aplicaciones y sistemas objeto del servicio -tecnologías implicadas-
- Presentar un modelo orientado hacia la gestión de servicios mediante la definición de ANS/SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) y OLA (Niveles de Servicio Objetivo)
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos: de gestión y operativos.

Consideración.-

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

A modo de ejemplo:

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

debidamente -en tiempo y forma- mantenida, sin que implique coste para RTVM.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

HORARIO-UBICACIÓN

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

- Servicio remoto con posibilidad de presencia local.
- Servicio técnico, funcional y de desarrollo en español.
- Horarios de servicio: 09:00h a 19:00h en dinámica ordinaria.

Consideración.-

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

- 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.
- El adjudicatario pondrá a disposición del servicio un número de teléfono, una dirección de correo y/o el acceso remoto a través de navegador a una herramienta de gestión de peticiones, con el objetivo de resolver dudas y/o incidencias y/o peticiones de cambio / evolutivos, tanto técnicas como funcionales.

MODELO OPERATIVO

El modelo operativo relaciona todos los servicios que se prestan, con las operaciones, procesos y procedimientos que las regulan, considerando las herramientas y tecnología que se requieren para su soporte. Es un modelo de Personas, Procesos y Tecnologías interrelacionadas, cuyo objetivo es prestar los servicios de forma eficaz y eficiente.

Todas estas operaciones deben de estar sujetas a la supervisión y control del Responsable del Servicio, responsable de las actividades de gobierno y estrategia de las personas, procesos y tecnologías empleadas, de las relaciones con otras unidades.

En lo que respecta al modelado de operaciones y tecnologías por cada servicio, el modelo operativo deber realiza las siguientes actividades para cada servicio:

- Descripción del servicio: detallando su objetivo, alcance y modelo de servicio.
- Definición de los procesos y procedimientos asociados: se deben documentar los procesos y procedimientos operativos, detallando los requisitos del proceso, responsables, actividades y resultados.
Esto incluye:

- Procedimientos de provisión.
- Procedimientos de operación: gestión de peticiones, consultas e incidencias.
- Procedimientos de soporte: gestión de cambios, gestión de la configuración, gestión de la capacidad, gestión de problemas, etc.
- Definición de los niveles de servicio: se deben especificar los diferentes indicadores de riesgo y de rendimiento asociados con cada uno de los servicios, que permita establecer niveles de acuerdo de servicio, ANS.
- Diseño de los interfaces, relaciones entre procesos, entradas salidas de información y flujos de información a integrar.
- Diseño de las herramientas y tecnologías que permitan prestar y gestionar los servicios de forma completa.

MODELO ORGANIZATIVO

El modelo organizativo recoge como deben organizarse los recursos para prestar los servicios de forma eficiente.

Bajo la dirección del Responsable del Servicio de RTVM y su equipo, el adjudicatario deberá nombrar un Responsable único del servicio. Este responsable, organizará los recursos humanos en funciones que se corresponden con los servicios objeto del contrato.

Cada una de estas funciones contará con el equipo de trabajo y al frente de cada una de ellas el adjudicatario pondrá un responsable de función, con el objetivo de facilitar la comunicación con el equipo de RTVM.

Dentro de este modelo organizativo el adjudicatario deberá considerar los requisitos de equipo mínimo que se indican en el apartado **Equipo de trabajo**, y los horarios, ubicación del equipo, indicados en el apartado **Horario-Ubicación** para la prestación del servicio.

EQUIPO DE TRABAJO

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

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

Para garantizar la calidad del servicio, en el equipo de trabajo se debe contar al menos con las siguientes certificaciones:

Formación en gestión de proyectos y/o gestión de servicios TIC con certificaciones en ITIL, CoBIT, PRINCE2, PMP o equivalentes ITIL
SAP - SOLUTION CONSULTANT TAX & REVENUE MANAGEMENT
SAP ERP PROCUREMENT (MM)
ZCS Zabbix Certified Specialist 6.0
ZCP Zabbix Certified Professional 6.0

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

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

Consideración.-

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

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

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio un número de personas suficiente para garantizar los SLAs exigidos, debiendo realizar la correspondiente sustitución del personal de baja o permiso, por personal técnico de una titulación y experiencia similar a los técnicos titulares propuestos y muy importante con el conocimiento de RTVM necesario para que el servicio no se vea impactado.

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

- Gestor del Contrato (tiempo parcial):
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido. (RTVM requiere un ingeniero Técnico o Superior para la prestación de éste servicio o equivalente)
 - Experiencia demostrada de más 10 años.
- Responsable del Servicio (tiempo parcial):
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido. (RTVM requiere un ingeniero Técnico o Superior para la prestación de éste servicio o equivalente)
 - Experiencia demostrada de más 8 años en la prestación de servicios similares.
- Técnico de Soporte:
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
 - Dominio demostrable de las herramientas e infraestructuras para la prestación del servicio.

- Experiencia demostrada de más 4 años en las diferentes tecnologías objeto del alcance tecnológico del servicio.
- Consultor Senior:
 - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
 - Dominio demostrable de las herramientas e infraestructuras para la prestación del servicio.
 - Experiencia demostrada de más 8 años, con conocimientos en los procesos soportados en las diferentes plataformas objeto del alcance funcional del servicio.

Asimismo,

- El licitador debe contemplar, para gestionar la disponibilidad y la capacidad, que los perfiles técnicos de soporte y consultor especialista deben dar cobertura a demandas de plataformas tecnológicas y procesos diferentes.
- La empresa entregará el currículum de los perfiles certificados en las diferentes plataformas objeto del servicio.
- Cualquier cambio en el equipo propuesto deberá ser justificado. Sin detrimento de lo anteriormente expuesto, en caso de producirse algún cambio en el equipo titular propuesto, dicho cambio se podrá realizar únicamente por perfiles iguales o superiores a los ofertados y garantizando impacto "cero" en los niveles de servicio.

HERRAMIENTAS

Todos los servicios requieren herramientas para cumplir su cometido. Se distinguirán entre herramientas para prestar los servicios y herramientas de gestión y soporte a la operación.

El adjudicatario deberá considerar la provisión, diseño, operación y mantenimiento de todas las herramientas, estarán valoradas dentro del coste de los servicios, por lo que no incurrirá en costes adicionales para RTVM.

Consideración.-

En este punto conviene apuntar que RTVM no justificará el impacto en los niveles de servicio que se deriven de la no disponibilidad de la herramienta de gestión del servicio. Del mismo modo, no estará permitido aumentar la complejidad operativa en los usuarios de RTVM vinculados al servicio si surge alguna incidencia derivada de la no disponibilidad de la herramienta de soporte que selecciona e implanta el adjudicatario.

PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

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



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

La fase de asimilación del servicio debe asegurar la puesta en marcha del mismo en la fecha que se solicita. Durante este periodo se realizarán las sesiones de traspaso de conocimiento. No se dará soporte en este tiempo.

RTVM garantiza dos semanas de asimilación del servicio desde la adjudicación con disponibilidad total por parte de los usuarios claves del servicio para celebrar cuantas sesiones de trabajo se soliciten y para facilitar la documentación necesaria.

Conviene apuntar que el equipo de RTVM vinculado al servicio tiene todo el conocimiento para realizar las labores de entrega al adjudicatario. Este equipo ha participado en todo el ciclo de vida asociado a la implantación de los diferentes procesos y plataformas.

Si el adjudicatario, considera oportuno un periodo más largo de asimilación, será responsabilidad de éste, realizar las gestiones oportunas sin generar ningún impacto en el servicio.

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

PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Los ofertantes deberán presentar un plan de devolución del servicio, conteniendo al menos:

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

GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING

El licitador deberá:

- Realizar una propuesta de estructura de Gobierno del servicio, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.
- Identificar un Responsable de Servicio que gestione globalmente el contrato a nivel funcional y operativo.

En la reunión de arranque del servicio se establecerá la cadencia en la que se reunirán los miembros del Comité de Seguimiento y Control para el análisis de los indicadores de cumplimiento, identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores. Este grupo de control del servicio estará constituido por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
- Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisión de objetivos a corto plazo.
- Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una vez al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.
- Otras acciones a proponer por el proveedor.

Además, se constituirá un grupo de gobierno del contrato formado por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:

- Analizar los niveles de SLA y OLA.
- Revisar los cumplimientos de SLA y sus penalizaciones asociadas.
- Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
- Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.

Además de la estructura de Gobierno del Servicio requerida anteriormente, el adjudicatario generará informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

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

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

Se contemplan al menos los siguientes tipos de informes:

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

Consideración.-

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

4. GESTIÓN DEL CONSUMO. DATOS DE VOLUMETRÍA

Con el objetivo de poder facilitar el proceso de elaboración de propuestas, RTVM provee de una serie de datos estimativos relativos al consumo previsto sobre la base del consumo realizado en el último periodo y las necesidades identificadas en el momento actual

Para gestionar el servicio RTVM diferencia entre dos tipos de actividades/tareas, las que se denominan de **Línea Base** y las relativas **Evolutivos**.

- Se consideran actividades de Línea Base todas aquellas que implican implantar un proceso continuo y periódico que debe estar activo durante la vida del servicio de acuerdo al esquema de trabajo recogido en el modelo operativo, básicamente, soporte a usuarios, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, tareas de soporte a la operación y explotación como el nivelado de parches, también legales, o la nivelación de entornos previos a producción con el entorno de producción.
- Se consideran Evolutivos, actividades que se realizarán a demanda de RTVM para dar cobertura a necesidades de mejora, básicamente, cambios que deben implantarse y que vienen a mejorar operativamente y/o funcionalmente.

Respecto al consumo derivado de actividades englobadas dentro de la **Línea Base**:

- Se viene consumiendo una bolsa aproximada de 1.200 horas anuales en el caso del ERP ECO-FIN y unas 240 horas anuales en el caso de la Plataforma de Monitorización y Alerta Temprana, unas 300 horas si consideramos el soporte del
- El grueso de la Línea Base se debe a procesos continuos y periódicos que se cubren: preventivos y nivelación de entornos de acuerdo a las directrices de los diferentes fabricantes.
- El consumo no es constante, no todos los meses se realizan ciertas actividades, por ejemplo, la implantación de parches / nivelación de entornos de acuerdo a las directrices de los diferentes fabricantes/ requerimientos legales. Estas actividades se programan, son previsibles y por tanto programables.

Respecto al consumo derivado de actividades englobadas dentro de la bolsa de consumo bajo demanda/**Evolutivos**:

- El grueso de peticiones de mejoras (funcionales y operativas), de acuerdo a la historia del servicio, corresponden a los procesos soportados sobre SAP.
- Se estima unas 2.460 horas anuales para evolutivos asociados al ERP ECO-FIN y unas 250 horas anuales para evolutivos asociados a la Plataforma de Monitorización y Alerta Temprana.
- El esfuerzo facturable de un estudio de viabilidad no debe superar las 16 horas.

Respecto a los **Proyectos Singulares** identificados asociados al ERP ECO-FIN se han estimado unas 14.220 horas de servicios profesionales que se consumirán en tanto se ejecuten los proyectos. Si surgiera una nueva necesidad, no prevista en el momento actual, RTVM puede consumir parcial o totalmente esas horas y las herramientas de soporte implicadas en esos proyectos por acometer el plan de acción asociado a la solución/soluciones de las nuevas necesidades. Las horas de servicios profesionales asociadas a los proyectos deben tratarse como horas de Evolutivos sólo que se comprometen cuando se lanza el proyecto.

El **consumo incurrido** y por tanto facturable se considerará sobre la base del cómputo de **horas reales realizadas** y no sobre la base de estimaciones de esfuerzo, tanto si se trata de Línea Base como de Evolutivos.

Se deben poder pasar horas de un tipo de servicio a otro de manera flexible y horas de servicio de una plataforma tecnológica a otra de manera flexible.

El precio/hora para cada plataforma es independiente de la actividad (Línea Base o Evolutivos o Proyectos Singulares).

Las tareas finalizadas y aceptadas por los correspondientes usuarios claves de RTVM, serán tareas facturables considerando adicionalmente el cumplimiento de los SLAs que apliquen.

RTVM ha estimado un consumo fijo mínimo El volumen de horas mínimo comprometido a consumir durante la vigencia del contrato será de 17.625 horas que supone, aproximadamente, el 50% sobre el total global de horas contempladas en el contrato.

5. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Estos acuerdos se establecen sobre dos actividades esenciales:

- La gestión y resolución de las posibles incidencias que surgen en la explotación habitual de las aplicaciones, se trata de "apoyar los procesos usando los sistemas de información". Esto implica mantener las aplicaciones activas asegurando que soportan las funciones cotidianas de la organización y dando el soporte necesario a los usuarios de las mismas.
- La gestión y desarrollo de las solicitudes de evolutivos asociados al "ciclo de vida de los procesos". Las organizaciones evolucionan con nuevas necesidades, iniciativas de mejora, cambios legales o tecnológicos y con los cambios en las tendencias del mercado y, para seguir funcionando óptimamente, los sistemas de información deben evolucionar con la organización.

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

Adicionalmente, RTVM es consciente que, no todos los procesos que se soportan son críticos todo el tiempo y que hay soluciones alternativas para asumir puntualmente contingencias.

Consideración.-

RTVM no admitirá en ningún caso que por excesos en el consumo se desactiven los niveles de servicios que se exigen.

RTVM espera un planteamiento por parte del adjudicatario para gestionar los excesos en los que se pudiera incurrir.

Para la consecución de un servicio excelente, es de vital importancia la correcta gestión de la demanda.

Se han definido los siguientes niveles de criticidad para las solicitudes:

- Crítica: La incidencia afecta a gran parte de la compañía o a los directores impidiéndoles realizar su trabajo.
- Alta: La incidencia afecta a una gran parte de la compañía, pero se puede trabajar, aunque con dificultades.
- Media: La incidencia afecta al trabajo, pero no lo impide.
- Baja: La incidencia no afecta al trabajo.

Cualquier solicitud de los usuarios de RTVM o por eventos de monitorización (alarma automática del sistema) serán tratados como un **ticket**.

Los tickets pueden ser de los siguientes tipos:

- Incidencias, cuando el requerimiento hace referencia a un error de la aplicación detectado en su uso.
- Consultas, cuando el requerimiento hace referencia a una demanda de información acerca de los sistemas de RTVM.
- Petición, cuando el requerimiento hace referencia a una nueva funcionalidad o a un cambio en una funcionalidad ya existente. Cuando para atender a las peticiones se requiere un gran esfuerzo o el trabajo de diversos perfiles o proveedores, se dividen en subtarefas para facilitar su resolución.

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 12 meses tras la finalización del plan de implementación. Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua** que debe regir el servicio, se valorarán, conjuntamente, los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora y, en consecuencia, se podrían incluir o retirar SLA. Adicionalmente, como se ha indicado en el correspondiente apartado -Gobierno del servicio y Reporting-, se ha contemplado la entrega por parte del proveedor cada doce meses de un plan de mejora específico.

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

El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizará mensualmente y, si fuera el caso, siempre en el informe de cierre del servicio. Las 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 seguimiento de la calidad del servicio se llevará a cabo a través de la medición de los indicadores y acuerdos de nivel de servicio.

Definición de los acuerdos de nivel de servicio (ANS):

Indicador	Aplicación	Descripción
Tiempo total de resolución		
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia crítica y alta	Mensual	<p>% de tickets, de tipo incidencias y consultas, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de actuación sea menor o igual al tiempo total de resolución establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia crítica y alta) registradas en el periodo.</p> <p>Cálculo:</p> $\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) cumplen el T de actuación}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) registrados en el periodo}} * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia media y baja	Mensual	<p>% de tickets, de tipo incidencias y consultas, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de resolución sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia media y baja) registradas en el periodo.</p> <p>Cálculo:</p> $\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) cumplen el T de actuación}}{\sum \text{Tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) registrados en el periodo}} * 100$
Tiempo total de respuesta		
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	Mensual	<p>% de tickets Jira con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de respuesta establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta.</p> <p>Cálculo:</p> $\frac{\sum \text{tickets (urgencia crítica y alta) cumplen el T de respuesta}}{\sum \text{Tickets (urgencia crítica y alta) registrados en el periodo}} * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	Mensual	<p>% de tickets con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja.</p> <p>Cálculo:</p> $\frac{\sum \text{tickets (urgencia crítica y alta) registrados en el periodo}}{\sum \text{Tickets (urgencia crítica y alta) cumplen el T de respuesta}} * 100$

Indicador	Aplicación	Descripción
Resolución de tickets		
% de tickets resueltos en primera instancia para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta: Cálculo: $\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) no reabiertos}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) registrados en el periodo}} * 100$
% de tickets resueltos en primera instancia para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets, de tipo incidencia y consulta, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja: Cálculo: $\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) no reabiertos}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media o baja) registrados en el periodo}} * 100$
% de tickets cerrados con solución descrita	Mensual	% de tickets cerrados durante el periodo de evaluación y que describa la solución adoptada, respecto de todos los cerrados en el periodo de evaluación. Cálculo: $\frac{\sum \text{tickets cerrados documentados}}{\sum \text{tickets registrados en el periodo}} * 100$
Resolución de tickets		
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas de funcionamiento de la aplicación	Mensual	% de tickets, de tipo incidencia, que son las producidos por errores de la aplicación y debidos a problemas en el desarrollo, cerrados durante el periodo de evaluación respecto al total de tickets. Cálculo: $\frac{\sum \text{tickets de tipo incidencia}}{\sum \text{tickets registrados en el periodo}} * 100$
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación	Mensual	Tiempo de entrega de una estimación de un ticket, tras su petición de estimación por parte de RTVM en horario de prestación del servicio.
Tiempo de entrega de planificación	Mensual	Tiempo de entrega de la planificación de un desarrollo una vez aceptada la estimación por parte de RTVM en horario de prestación del servicio.
% proyectos y peticiones planificadas cumpliendo el tiempo de finalización planificado	Mensual	% de proyectos y peticiones planificadas que cumplen el tiempo de finalización
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Mensual	Tiempo de entrega de la propuesta completa, incluyendo el coste, los perfiles y el alcance, de un proyecto de RTVM
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	En la primera semana de contrato.	Tiempo en el que el equipo de trabajo estará constituido en la fase de asunción del servicio.
Informes		
Entrega de informes	Mensual	Tiempo de entrega de los diferentes informes solicitados, mensual, semestral, especiales y de cierre
Calidad		
Mejora continua	Anual	Entrega plan de mejoras del servicio.

El valor de los acuerdos de nivel de servicio para cada uno de los indicadores antes descritos será el siguiente:

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	Alta	Media	Baja
Tiempo total de resolución	≤ 3 h	≤ 4 h	≤ 24 h	≤ 36 h
% de Cumplimiento en el tiempo total de actuación	>98%		>98%	
Tiempo total de respuesta	≤ 2 h		≤ 6 h	
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta	>98%			
Resolución de tickets				
% solicitudes resueltas en primera instancia, sin reapertura	>98%			
% solicitudes cerradas con solución documentada	100%			
% solicitudes de tipo incidencias debidas a problemas de funcionamiento de la aplicación	≤ 5%			
Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	Alta	Media	Baja
Estimación y planificación				
Tiempo de entrega de estimación	≤ 24 h		≤ 48 h	≤ 60 h
Tiempo de entrega de planificación	≤ 24 horas después de la aprobación de la estimación por parte de RTVM			
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	100%			
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Menor de 10 días laborables			
Equipo de trabajo				
Constitución del equipo de trabajo	Menor de 2 días laborables			
Informes				
Entrega de informes	Según los plazos descritos en el PPT y tras consenso en reunión de arranque y/o de seguimiento y control.			
Calidad				
Propuesta Mejoras Anual (PMA-SAP & PMA-ZABBIX)	Según los plazos descritos en el PPT y tras consenso en reunión de arranque y/o de seguimiento y control.			

Cuando el adjudicatario, por causas imputables a él, incumpla estos acuerdos de nivel de servicio, RTVM impondrá penalidades, en forma de minoración en la facturación del periodo evaluado, según lo indicado a continuación:

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
Tiempo total de resolución		
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia crítica y alta	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia media y baja	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
Tiempo total de respuesta		
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
Resolución de tickets		
% de tickets resueltos en primera instancia	≤98% y >93%	3%
	≤93% y >83%	5%
	≤83%	7%
% de tickets cerrados con solución descrita	≤100% y >93%	1%
	≤93% y >83%	3%
	≤83%	5%
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas de funcionamiento de la aplicación	>5% y ≤7%	3%
	>7% y ≤10%	5%
	>10%	7%
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación (horario de servicio)	<100%	1%
Tiempo de entrega de planificación (horario de servicio)	<100%	1%
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	<100%	1%
Tiempo de entrega de propuesta de proyecto	< 10 días laborables	200 € por día de retraso
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	< 2 días laborables	1000 € por día de retraso
Informes		
Entrega de informes	Según los plazos descritos en el PPT y tras consenso en reunión de arranque y/o de seguimiento y control.	100 € por día de retraso
Calidad		
Propuesta Mejoras Anual (PMA-SAP & PMA-ZABBIX)	Según los plazos descritos en el PPT y tras consenso en reunión de arranque y/o de seguimiento y control.	200 € por día de retraso.

Consideraciones:

- Debe entenderse que los tiempos van referidos a tiempos en horario laboral.
- Sobre el % de resolución, en la reunión de arranque se consensuará cuándo se considera un ticket cerrado en tanto que RTVM tiene que dar la conformidad y cualquier demora por parte del usuario clave de RTVM podría impactar en la métrica a no ser que el tiempo de cierre por parte de RTVM no compute.
- En cuanto al % de tickets debido a problemas de funcionamiento de la aplicación, va referido a tickets que una vez cerrados generan incidencias por escenarios de solución no contemplados. El objetivo de RTVM es contar con un servicio maduro, un correctivo no debe ser la causa de una incidencia, un evolutivo menor no puede suponer que funcione lo que supone el evolutivo y deje de funcionar lo que funcionaba.
- Sobre los ANS de estimación y planificación:
 - Referidos a horas laborables,

- En cuanto al cumplimiento del tiempo de finalización el objetivo de RTVM es contar en el servicio con capacidades y habilidades de gestión. Se puede plantear re-planificaciones justificadas que deben comunicarse al usuario clave del servicio. Las sesiones de seguimiento y control son un buen foro para anticipar y gestionar los niveles de servicio que no se van a cumplir no sólo los no cumplidos.
- En línea con el punto anterior, sobre el tiempo de entrega de evaluación de un proyecto, si se requieren perfiles extra al servicio regular y su disponibilidad no se puede garantizar se hará necesario gestionar expectativas compartiendo con RTVM y preverlo en la planificación.
- Entrega de informes: se pactarán en el arranque del servicio y si fuera necesario la inclusión de nuevos informes durante la prestación.
- El incumplimiento prolongado durante más de 3 meses de dos o más niveles de servicio (SLA) podría ser causa de rescisión del contrato.

6. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA

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

Durante el periodo de garantía el adjudicatario:

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

7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

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

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

En este punto conviene señalar que el documento que describe la propuesta del servicio debe ser autocontenido y los anexos deben contener información de detalle o adicional pero no está permitido que la información relativa al servicio que se propone esté distribuida en documentos diferentes.

TABLA RESUMEN

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

		Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Propuesta de Servicio	Contexto y entendimiento		
	Enfoque Metodológico.		
	Descripción de procesos a implantar.		
	Estructura Organizativa.		
	Medios técnicos y humanos.		
	Plan de Implantación.		
	Modelo Operativo.)		
	Gestión de Riesgos		
Calidad	Informes, SLAs.		
Formación	Transferencia de Conocimiento		

PROPUESTA DETALLADA

1. Tabla Resumen: según se acaba de indicar.

2. Índice

3. Descripción de la solución propuesta

Contexto y entendimiento del servicio

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

Organización general del servicio

- Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se indicarán los perfiles de los profesionales que intervienen, el responsable de la actividad, el cronograma de actividades y la estructura en niveles de servicio

- Organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación a la prestación del servicio, indicando personal que intervendrá, funciones o rol en el equipo de trabajo, categorías, horarios, etc.
- Presentación del Modelo Operativo localizado a la realidad de RTVM, detallando el ciclo de vida de una solicitud, especificando cómo se abre y cómo se cierra un ticket, cómo se escala una solicitud crítica y matriz de escalado prevista. Asimismo, se especificará cómo es la operativa de los procesos que no son "event-driven" que se deben implantar en el marco del servicio de acuerdo a lo requerido.
- Gestión de Riesgos

Metodología y plan de trabajo

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

Aseguramiento de la Calidad

Transferencia del Conocimiento

4. Otros datos de interés

Adicionalmente en documentos separados se espera en tanto que forme parte de la propuesta de valor del licitador:

Caja Chica y Gastos de Viaje	Memoria con planteamiento y enfoque
Gestión Presupuesto Corporativo	Memoria con planteamiento y enfoque
Facturación Electrónica	Memoria con planteamiento y enfoque
Cuadro de Mandos Monitorización y Alerta Temprana	Memoria con planteamiento y enfoque

CADA DOCUMENTO DEBE CONTENER

- Solución técnica, arquitectura, dimensionamiento, prestaciones y escalabilidad.
- Plan de trabajo. Tiempos de provisión.
- Equipo de trabajo.
- Entrega e Incorporación al Servicio Gestionado.
- Otros datos de interés.