



**TeleMadrid**

**SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL  
SOFTWARE MICROSOFT INSTALADO EN RTVM**

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Dirección de Ingeniería y Tecnología  
Subdirección de Sistemas de Información

**Enero 2025**

## **ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
2.1 LICENCIAS .....	3
2.2 SOPORTE.....	4
<b>3. RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONSIDERACIONES RESPECTO A LA ENTREGA.....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>	<b>6</b>

## 1. OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación del suministro de licencias, incluyendo los servicios necesarios para su actualización, el mantenimiento y soporte del software Microsoft instalado en RADIO Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM.

Se pretende:

- Contar con un servicio de soporte y mantenimiento del software de Microsoft instalado en RADIO Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM, en el marco del programa “SOFTWARE ASSURANCE”, licencias de sistema operativo, de la licencia de la herramienta Microsoft System Center, licencias de Sql Server, Microsoft Office Standard, Microsoft Exchange,
- Disponer de un número significativo de licencias de Office365 para poder analizar la viabilidad y oportunidad de migrar a corto plazo y
- Garantizar la disponibilidad de los procesos y servicios que pivotan sobre infraestructura Microsoft con servicios profesionales avanzados y con la posibilidad de escalar al fabricante si fuera necesario.

## 2. ALCANCE

RTVM necesita renovar el acuerdo Software Assurance con Microsoft desde la formalización del contrato hasta el 31 de marzo de 2028, tres anualidades, ya que el actual finaliza el 31 de marzo de 2025. Además, necesita disponer de un servicio de soporte, con posibilidad de escalar al fabricante si fuera necesario y en modalidad asistencia técnica apoyo a la operación y explotación de los sistemas basados en tecnología Microsoft.

### 2.1 LICENCIAS

Para garantizar la disponibilidad del software Microsoft en RTVM, relativo a sistemas operativos, base de datos, correo electrónico y MS-Office, así como de las herramientas adecuadas para su gestión, Microsoft System Center, RTVM tiene contratado en modalidad “SOFTWARE ASSURANCE” el servicio de **cesión de derecho de uso de las licencias** de acuerdo al siguiente esquema:

LICENCIAS	NOMBRE ABREVIADO	UNIDADES
MS-System Center	MS Endpnt CfcML User MSA	700
SSOO(estándar)	CoreInfSvr Std Core 16 SftSA	5
SSOO(datacenter)	CoreInfSvr Datcr Core 16 SftSA	9
Outlook(servidor)	Exchng Svr Std Svr SftSA	1
Outlook(buzones)	Exchng Svr Standard Per User CAL NPVR	1000
MS-Office	Office Std Dev SftSA	300
BBDD-SQL	SQL Server Ent Core 2 SftSA	2

Estos servicios finalizan el próximo 31 de marzo de 2025.

Adicionalmente, en la estrategia de la Dirección de Tecnología e Ingeniería se contempla y se ha valorado en un marco teórico el escenario de migrar a Office 365, concluyéndose en diferentes momentos que no era posible por razones presupuestarias, en este momento, se abre una ventana de oportunidad para aproximarse al objetivo adquiriendo por suscripción un número mínimo de licencias, pero suficiente que permita además valorar el impacto operativo de manera realista.

LICENCIAS	NOMBRE ABREVIADO	UNIDADES
Office365	Office 365 E3 EEA (no Teams)	20

## 2.2 SOPORTE

RTVM necesita disponer de un servicio de **soporte con la opción de escalado a nivel de fabricante**, orientado a maximizar la disponibilidad y la eficiencia de la infraestructura, reducir los riesgos, mantener los sistemas en niveles óptimos de rendimiento y mejorar la productividad.

Los **entornos** incluidos son:

- Active Directory.
- Internet Information Server.
- Microsoft Exchange.
- Microsoft Sql Server.
- Office365 y MS-Office.
- Microsoft System Center.
- Desarrollo Aplicaciones.

Los **servicios** incluidos son:

- Gestión Técnica del Servicio en régimen de 24x7.
- Reporting, escalado y gestión del contrato.
- Soporte Reactivo, para la resolución de Problemas e Incidencias en régimen de 24x7: Bolsa de 80 horas al año (nivel 2 de soporte) con la posibilidad de escalar adicionalmente hasta 10 horas al fabricante (nivel 3 de soporte) cada año.
- Servicios Proactivos, para mantener y mejorar el estado de las infraestructuras y del software: 1 jornada presencial de un consultor especialista a la semana (52 jornadas al año).

El licitador debe incluir en su propuesta de valor:

- La posibilidad de acumular las horas anuales no consumidas de la bolsa relativa al nivel 2 de soporte durante la vida del contrato.
- La posibilidad de convertir las horas no consumidas de la bolsa correspondiente al nivel 2 de soporte en horas de soporte presencial y viceversa. En tanto que pueden tener costes diferentes RTVM espera la fórmula de conversión que se debe aplicar si diera el escenario.

## 3. RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS

Además del personal necesario para la prestación del servicio en cualquiera de sus fases, 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.

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.

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio un número de personas suficiente para garantizar el nivel de servicio exigido, 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.

Cada ofertante 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:
  - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
  - Currículum Vitae. Perfil y certificaciones.
  - Experiencia demostrada de más 8 años.
- Responsable del Servicio Soporte:
  - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
  - Currículum Vitae. Perfil y certificaciones.
  - Experiencia demostrada de más 4 años.
- Técnicos (nivel 2 de soporte y soporte in situ):
  - Descripción detallada de la misión y funciones a prestar: tareas técnicas, tareas de consultoría.
  - Dominio demostrable de las herramientas e infraestructuras para la prestación del servicio.
  - Currículum Vitae. Perfil y certificaciones.
  - Experiencia demostrada de más 4 años.

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, atención en castellano, con el objetivo de resolver dudas, incidencias y/o peticiones de cambio, tanto técnicas como funcionales.

#### 4. CONSIDERACIONES RESPECTO A LA ENTREGA

El adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición de RTVM, las claves de acceso para la activación de las licencias en régimen de cesión de derecho de uso objeto del contrato, para el periodo contratado.

Deberá asegurar que:

1. En los portales del fabricante aparezcan todos y cada uno de los productos licitados a nombre de RTVM. Deberá poderse consultar claramente el tipo de producto, las unidades contratadas, la modalidad de mantenimiento contratada y su fecha de fin de vigencia.
2. La garantía de Software Assurance de tres años, que deberá estar certificada por Microsoft y entregada a RTVM.
3. La entrega de documentación con el detalle de los beneficios adicionales de Software Assurance a los que tendrá derecho RTVM como parte de esta contratación, así como los canales y todos los detalles necesarios para hacer uso de estos derechos y en especial de la gestión de incidencias.

Respecto al servicio de soporte, el adjudicatario consensuará con la Subdirección de Sistemas de RTVM el modelo operativo del servicio y entregará documentación que acredite la contratación del servicio de soporte premier certificada por el fabricante Microsoft, así como toda la documentación técnica, de soporte y servicio asociada.

#### 5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la propuesta de colaboración no deberá extenderse a más de **30 páginas**.

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

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

		Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Propuesta Técnica	Contexto y entendimiento global		
	Descripción Servicio Soporte		
	Organización		
	Entregables Servicio Soporte		
	Equipo de trabajo Servicio Soporte		

## **PROPUESTA DETALLADA**

**1. Tabla Resumen:** según se acaba de indicar.

**2. Índice**

**3. Descripción de la solución propuesta**

### Contexto y entendimiento global

- Definición general y descripción de todos los servicios objeto del contrato: estrategias de entrada a la realización de la prestación y salida de la misma y principios de organización con explicación y definición de las actuaciones que se llevarán a cabo para la ejecución del contrato.
- 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

- Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se indicarán los perfiles de los profesionales que intervienen, se incluirán los currículums de las personas adscritas al contrato.
- Organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación a la prestación, indicando personal que intervendrá, funciones o rol en el equipo de trabajo, categorías, horarios, etc.

### Metodología

- Enfoque metodológico.

**4. Otros datos de interés**