



TeleMadrid

**SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE INTEGRAL AL USUARIO Y
DE SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SU EQUIPO DE
TRABAJO**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Operaciones y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Noviembre 2025

ÍNDICE

OBJETO	4
ALCANCE.....	6
ALCANCE FUNCIONAL	6
ALCANCE TECNOLÓGICO.....	7
EQUIPAMIENTO OFIMÁTICO.....	8
SUMINISTRO EQUIPOS REACONDICIONADOS.....	8
Características Técnicas y Dimensionamiento	8
Plazo de Entrega.....	9
Cumplimiento Normativo.....	9
Mantenimiento	10
Aseguramiento.....	11
Reacondicionamiento y Plataformado.....	11
SUMINISTRO SOFTWARE	11
METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	12
ENFOQUE METODOLÓGICO	12
PROCESOS OBJETO DEL SERVICIO.....	12
Centro de Soporte Usuario	15
Centro de Soporte Local	16
Apoyo a la Operación y Explotación de Sistemas.....	18
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	20
PLAN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	21
GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	21
RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS.....	23
EQUIPO DE TRABAJO	23
HERRAMIENTAS DE SOPORTE.....	27
SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	30
NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	30
FASE DE ASUNCIÓN DEL SERVICIO.....	30
FASE DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	31

Soporte a Usuario	31
Apoyo a la Operación de Sistemas	33
Suministro Equipos Reacondicionados	33
Gestión del Servicio	34
Mejora Continua	35
CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	35
ANEXO I: DETALLES DEL PROCESO DE REACONDICIONAMIENTO ESTÁNDAR	39
ANEXO II: INSTRUCCIONES DETALLADAS PARA EL PLATAFORMADO-LOTE A	40
ANEXO III: INSTRUCCIONES DETALLADAS PARA EL PLATAFORMADO-LOTE B	41
ANEXO IV: VOLUMETRÍA	43

OBJETO

Radio Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM, dispone de un servicio gestionado para su proceso transversal de soporte a usuarios. El objetivo de este servicio es dotar a la organización de más funcionalidades, servicios que aporten valor en aspectos de: calidad, eficiencia, eficacia, flexibilidad operativa, mecanismos de control y seguimiento de procesos.

El servicio de soporte a usuario se caracteriza por:

- asistir y resolver consultas o problemas de los usuarios relacionados con su equipo de trabajo (PC, impresoras, dispositivos móviles, telefonía IP, etc.), con las aplicaciones y servicios corporativos y específicos que usan en el desempeño de su función a través de diferentes canales de comunicación ofreciendo una atención personalizada y colaborativa,
- dar apoyo a una serie de procesos asociados con la operación y explotación de los sistemas alojados en los CPD's existentes en la sede, así como on-site a los usuarios y a la totalidad de los dispositivos (PC, impresoras, dispositivos móviles, telefonía IP, etc.),
- garantizar el aseguramiento de la calidad sobre la base de unos acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el adjudicatario y un esquema de penalizaciones asociado.

Teniendo en cuenta que es imprescindible para el desarrollo de la actividad de RTVM que se proporcione a los usuarios un soporte y un mantenimiento adecuados sobre su equipamiento, su software y aplicaciones y sus capacidades de conectividad al objeto de que puedan desempeñar su trabajo de manera segura y con las menores interrupciones posibles debidas a incidencias o problemas en su equipo de trabajo, y que el contrato actual finaliza el próximo 30 de abril de 2026 es necesario licitar el Servicio Gestionado de Soporte Integral al Usuario y de Suministro, Soporte y Mantenimiento de su Equipo de Trabajo.

El objetivo último del servicio es asegurar un entorno tecnológico estable, seguro y productivo para los usuarios finales de RTVM y apoyar al Área de Infraestructuras y Operación de Sistemas de Información de RTVM en tareas operativas repetitivas y sistematizadas.

Este servicio integral se estructura en los siguientes pilares fundamentales:

1. Soporte al Usuario Final y Centro de Servicios (Help Desk):

- Help Desk Remoto (Nivel 1 y para ciertas acciones Nivel 2): Actuación como punto de contacto para la recepción, clasificación, priorización y gestión remota de las incidencias y solicitudes de servicio reportadas por los usuarios finales a través de los canales establecidos (actualmente teléfono y correo electrónico). Incluye la resolución remota de incidencias siempre que sea posible y la activación de escalado al equipo presencial.
- Soporte Presencial-Local (Nivel 2): Provisión de recursos técnicos especializados en las instalaciones de RTVM para la atención de incidencias y peticiones que no se resuelven de forma remota, así como para la ejecución de tareas programadas que requieren presencia.

2. Apoyo a la Explotación y Operación de Sistemas:

- Supervisión y Tareas Operativas Básicas: Realización de tareas rutinarias de supervisión de sistemas e infraestructuras críticas bajo instrucciones y procedimientos definidos por RTVM.
- Ejecución de Scripts y Procesos: Apoyo en la ejecución manual o supervisada de scripts, jobs, backups físicos y otros procesos operativos definidos en los manuales de operación (correctivos y preventivos).

- Manejo Básico de Infraestructura: Realización de tareas de nivel básico/intermedio en servidores, sistemas de almacenamiento y equipos de red (ej.: restablecimiento de servicios, ciclos de energía, montaje de unidades, gestión de alertas iniciales, etc.), siempre bajo la guía y supervisión del equipo de Infraestructuras y Operaciones de Sistemas de RTVM o del fabricante (Nivel 3).
3. Soporte y Gestión del Equipo de Trabajo:
- Gestión de la Flota de Equipos: Administración, mantenimiento correctivo y proactivo de toda la flota de equipos, la cual está compuesta por equipos de diferentes fabricantes y modelos (incluyendo, pero no limitado a: portátiles, equipos de sobremesa, estaciones de trabajo, monitores y periféricos asociados, impresoras etc.).
 - Soporte de Software y Sistemas Operativos: Instalación, configuración, actualización y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo base, suites ofimáticas, navegadores y aplicaciones estándar del equipo de trabajo.
 - Gestión de Incidencias y Sustituciones: Diagnóstico, reparación y, en los casos en que proceda según el acuerdo de nivel de servicio (SLA), sustitución temporal o definitiva de componentes hardware defectuosos.
4. Modelo de Gobernanza:
- Definición de los mecanismos de comunicación, reporting (informes de seguimiento y control, de rendimiento, métricas) y reuniones de seguimiento.
5. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs):
- Aseguramiento de la calidad y Mejora Continua: tiempos de respuesta y resolución para cada tipo de incidencia y prioridad, implantación de procesos continuos y periódicos: preventivos, agentes de seguridad en el puesto –antivirus, XDR- etc.
6. Equipamiento Ofimático
- Para la prestación del nuevo servicio, se debe efectuar el mantenimiento de los 713 equipos, propiedad de RTVM, como en el servicio actual y, además, el alcance dará cobertura a la **asimilación de 300 equipos reacondicionados, para usuarios que podrían trabajar en remoto y para facilitar la movilidad**, cuando finalice el contrato de renting vigente. De esta manera se consigue que el mismo proveedor se haga cargo del mantenimiento hardware de todos los equipos que actualmente necesita RTVM, con las sinergias y ahorro de costes que ello implica. Estos equipos han sido claves para la implantación de la modalidad de trabajo remoto y favorecer la movilidad. La compatibilidad de estos equipos con el sistema de producción audiovisual (HIVE) fue certificada por el fabricante (SONY). Cuentan además con el software de trabajo a distancia instalado y medidas complementarias para garantizar que el acceso desde fuera de la sede principal de RTVM a las aplicaciones y servicios corporativos es seguro, lo cual ha llevado a la modernización de infraestructuras y la digitalización de servicios. La adquisición de estos equipos o equivalentes es una opción viable y ofrece beneficios en tanto que supone: renovación tecnológica, optimización de recursos, continuidad del servicio, sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

El servicio objeto del presente contrato comprende la atención de aproximadamente 600-700 usuarios, 150 equipos de proceso y 300 dispositivos móviles.

De manera orientativa se muestra la volumetría anual del servicio en el Anexo IV: Volumetría.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir durante la ejecución del contrato una variación mínima de hasta un 30% tanto en el parque a mantener como en la desviación en el número de usuarios.

ALCANCE

ALCANCE FUNCIONAL

Las actividades cuya naturaleza están vinculadas a este servicio son:

- **Servicio de atención remota (CAU)**, remoto, atención a usuarios finales de RTVM en horario 24x7 relativo a necesidades ofimáticas, de comunicaciones, así como las tareas del nivel 1 de operación de los sistemas, procesos e infraestructuras de RTVM, con las actividades:
 - Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio.
 - Escalado a los equipos de nivel 2 y/o proveedores de soporte o fabricante.
 - Monitorización de procesos e infraestructura.
- **Servicio de soporte a usuarios (CSU)**, presencial, soporte a usuarios finales de RTVM en horario 21x5 L-V y 16x2 S-D relativo a necesidades ofimáticas, de comunicaciones, así como las tareas del nivel 1 de operación de los sistemas, procesos e infraestructuras de RTVM, con las actividades:
 - Presencial:
 - Lunes a Viernes: 05:00 am a 02:00 am.
 - Sábados, Domingos: En función de la programación 07:00-08:00 am a 23:00-00:00 am.
 - Festivos: En función de la programación 07:00-08:00 am a 23:00-00:00 am.
 - Los horarios establecidos serán de referencia, pudiendo ser alterados en función de las necesidades de producción de RTVM.
 - Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio.
 - Escalado a los equipos de nivel 2 y/o proveedores de soporte o fabricante.
 - Operación de procesos de explotación de primer nivel.
 - Monitorización de procesos e infraestructura.
- **Soporte a Eventos y refuerzo eventual**, RTVM por la naturaleza de su negocio realiza emisiones fuera de sus instalaciones, el proveedor se encargará de dar cobertura técnica presencial como soporte a este tipo de eventos. Del mismo modo este soporte apoyará como refuerzo en circunstancias eventuales a demanda de RTVM. Se estima una bolsa de 20 jornadas anuales/160 horas anuales, 800 horas durante la duración del contrato, que se podrán consumir durante el contrato. De no consumirse en una anualidad estarán disponibles para la siguiente y, al contrario, de consumirse en un año más de las previstas se disminuirá la bolsa de jornadas disponibles del año próximo.
- **Inventario y control** de equipamiento y software microinformático. Se requiere la gestión, extremo a extremo, del parque ofimático, periféricos, impresoras, etc.
- **Gestión del Servicio**: Elaboración de informes de métricas por proceso y cumplimiento de niveles de servicio.
 - Documentación de procesos de primer y segundo nivel y procedimientos de atención, diagnóstico, resolución y escalado de solicitudes.
 - Revisión, creación y actualización de los procedimientos de gestión de incidencias, peticiones, instalaciones, y en general todo lo relacionado con la naturaleza del servicio.

ALCANCE TECNOLÓGICO

RTVM dispone actualmente de una arquitectura de sistemas distribuida y que a nivel de tecnología se sustenta en los siguientes productos/versiones si bien, durante la ejecución del contrato se realizarán las acciones correspondientes por temas de obsolescencia:

- VSphere 8.
- Microsoft:
 - SQL Server, 2016.
 - Active Directory, 2016.
 - Exchange, 2016.
 - Internet Information Server, 10.5.
 - MS-Cluster Server, 2022.
- IBM System Power 8.
- EMC: Legato Networker, 19.8, Data Domain (DD6400), 7.7.7.
- LENOVO Blade Center: Pureflex (ESXi).

El adjudicatario deberá dar cobertura a nivel de monitorización, operación y mantenimiento de sistemas en los siguientes entornos y tecnologías:

Microsoft Exchange 2016
▪ Operación, mantenimiento y Soporte de la Infraestructura.
Windows Server 2012, 2016, 2020 -2025
▪ Operación de Sistemas.
WSUS
▪ Mantenimiento. y soporte de los sistemas de actualizaciones automáticas de parches de seguridad y aplicación de Microsoft.
▪ Revisión y mantenimiento. del sistema periódicamente.
▪ Validación de la organización de equipos, componentes a actualizar, aprobaciones automáticas, despliegue de nuevos equipos.
Sistemas abiertos Linux (Red Hat, Suse, etc.)
▪ Operación y soporte de sistemas software Libre, dan soporte actualmente a la plataforma virtualizada con Sistema Operativo Base, Sistema de monitorización (Zabbix).
VSphere 8
▪ Operación y soporte plataforma
Monitorización de Infraestructura y Procesos
▪ Operación y Revisión de indicadores (Zabbix)

El servicio requerido por tanto es el siguiente:

- Incidencias, peticiones y consultas sobre las aplicaciones corporativas, incluyendo la gestión del ciclo de vida de las identidades en aplicaciones y directorios.
- Incidencias, peticiones y consultas sobre equipamiento microinformático (PCs, impresoras, dispositivos móviles, smartphones, tablets y periféricos) y software de carácter ofimático basado en Windows.
- Incidencias, peticiones y consultas sobre los sistemas departamentales y los equipamientos de las unidades y la infraestructura asociada.
- Incidencias, peticiones y consultas de comunicaciones y sobre las redes corporativas de voz (fija y móvil) y datos (LAN y WAN).
- Incidencias y consultas relacionadas con la seguridad perimetral, webs, el correo electrónico, el spam y el antivirus en puesto de usuario final.
- Monitorización de infraestructura, servicios y procesos.
- Operación de Sistemas.

EQUIPAMIENTO OFIMÁTICO

SUMINISTRO EQUIPOS REACONDICIONADOS

Actualmente RTVM dispone de 300 equipos a través de un suministro mediante un renting desde el que se provee y se mantienen.

En el marco del nuevo servicio se solicita el suministro de 300 equipos reacondicionados equivalentes que deben estar operativos el 14 de octubre de 2027 fecha en la que finaliza el contrato de renting.

Los equipos deberán ser equivalentes en prestaciones, certificaciones y rendimiento a los actualmente en uso, cumpliendo estrictamente las especificaciones técnicas detalladas en este documento.

Consideraciones previas:

1. Las posibles marcas y modelos citados lo son para ítems que por su funcionalidad están certificados por los fabricantes AVID y SONY. RTVM soporta todos los procesos de producción y postproducción audiovisual sobre plataformas de sendos fabricantes, todos los contenidos audiovisuales, programas directos, grabados, spots publicitarios, elementos de continuidad (autopromociones), en definitiva, video, audio y gráficos se gestionan en suites de productos de los fabricantes referenciados y las marcas y modelos requeridos son los que están certificados. Los equipos compatibles, otra marca, otro modelo, que pudieran existir en el mercado, al no están certificados por los fabricantes, nos imposibilitan el acceso a los servicios de mantenimiento y soporte contratados con AVID y SONY. Cualquier equipo compatible no certificado será considerado no conforme.
2. Todos los materiales ofertados deberán cumplir las características técnicas que se especifican a continuación. Deberán incluir los cables de alimentación, con clavija de red europea con toma de tierra. Aquellos equipos que dispongan de fuente de alimentación redundante, tendrán toma de corriente independiente para cada una de las fuentes, y deberán seguir siendo operativos ante el fallo de cualquiera de ellas, sin necesidad de realizar ningún tipo de actuación operativa.
3. Todos los ordenadores portátiles ofertados, así como los monitores, teclados, ratones y DockStations asociadas, serán del mismo fabricante y completamente compatibles entre ellos.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y DIMENSIONAMIENTO

Se requieren las siguientes unidades, con las configuraciones técnicas exactas que se detallan:

Ítem-01 (B): 50 equipos para usuarios de Negocio (Edición Avanzada)

- **Portátil (Equipo principal):** Modelo HP ZBook Fury G8 o Dell Precision 7750, en su configuración equivalente. La configuración de referencia es la siguiente:
 - **Procesador:** Intel® Core™ i7-11850H
 - **Memoria RAM:** 64 GB DDR4
 - **Almacenamiento:**
 - Unidad Principal: 512 GB SSD PCIe NVMe
 - Unidad Secundaria: 1 TB SSD PCIe NVMe
 - **Pantalla:** 17.3" FHD (1920x1080) antirreflejos
 - **Tarjeta Gráfica:** NVIDIA RTX A2000 (4 GB GDDR6)
 - **Conectividad:** Intel Wi-Fi 6 AX201 + Bluetooth 5.0. Puerto Gigabit Ethernet.

- **Batería:** 8 celdas, 94 WHr.
- **Sistema Operativo:** Windows 10 Pro 64 bits preinstalado.
- **Incluye:** Maletín de transporte original, ratón láser USB de 3 botones.
- **Monitor:** HP EliteDisplay E243m o equivalente certificado.
 - o 23.8". Resolución QHD (2560x1440). Panel IPS.
 - o Cámara web HD, micrófono y altavoces integrados.
 - o Soporte ergonómico ajustable en altura.
- **DockStation:** HP USB-C Dock G5 o equivalente.
 - o Puertos: 1xUSB-C, 4xUSB 3.0, 2xDisplayPort, 1xHDMI, 1xRJ-45.
 - o Adaptador de corriente de 100W.
 - o Incluye: Cable de seguridad con llave.
- **Teclado y Ratón:** Teclado y ratón cableados HP (o del mismo fabricante del portátil), en español (QWERTY), color negro.
- **Disipador:** Base refrigeradora Ajustable Coolbox o equivalente, con al menos 4 ventiladores, compatible con portátiles de 17".

Ítem-02 (A): 250 equipos para usuarios de Soporte a Negocio

- **Portátil (Equipo principal):** Modelo HP ZBook Power G8 o equivalente.
 - **Procesador:** Intel® Core™ i7-11800H
 - **Memoria RAM:** 32 GB DDR4
 - **Almacenamiento:** 512 GB SSD PCIe NVMe
 - **Pantalla:** 15.6" FHD (1920x1080) antirreflejos
 - **Tarjeta Gráfica:** NVIDIA T600 (4 GB GDDR6)
 - **Conectividad:** Intel Wi-Fi 6 AX201 + Bluetooth 5.0. Puerto Gigabit Ethernet.
 - **Batería:** 6 celdas, 83 WHr.
 - **Sistema Operativo:** Windows 10 Pro 64 bits preinstalado.
 - **Incluye:** Maletín de transporte original, ratón láser USB de 3 botones.
 - **Monitor:** HP EliteDisplay E24q G4 o equivalente.
 - o 23.8". Resolución QHD (2560x1440). Panel IPS.
 - o Tecnología HP Eye Ease.
 - **DockStation, Teclado y Ratón:** Los mismos modelos y especificaciones que para el Ítem-01.

PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega siempre será igual a **15 días naturales** anteriores al 14 de octubre de 2027, fecha en la que finaliza el contrato de renting actual.

El incumplimiento del plazo de entrega dará lugar a la aplicación de las penalidades establecidas en este pliego.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Todos los equipos deberán disponer de la certificación CE y cumplir con las Directivas Comunitarias aplicables en materia de seguridad y compatibilidad electromagnética (EMC):

- Electromagnetismo: UNE-EN 55022:2011, UNE-EN 55024:2011, UNE-EN 61000-3-2:2014, UNE-EN 60601-1-2:2015
- Ergonomía: ISO9241, UNE-EN 29241
- Seguridad: IEC60950, EN60950, UL1950, CSA22.2 no950

MANTENIMIENTO

En el marco de ese servicio actualmente se mantienen 713 equipos propiedad de RTVM, además de los dispositivos correspondientes de pantalla, teclado y ratón asociados a los mismos.

- Sobremesa: Lenovo ThinkStation P320 (350 unidades)
- Portátil: Lenovo ThinkPad T480 (10 unidades)
- Sobremesa: Dell T1700 (150 unidades)
- Sobremesa: Dell T3060 (203 unidades)

Para la prestación del nuevo servicio es necesaria que cuando finalice el contrato de renting de PCs, 14 de octubre de 2027, el adjudicatario se haga cargo de los costes asociados del mantenimiento hardware de los 300 equipos reacondicionados suministrados, además de los dispositivos correspondientes pantalla, teclado y ratón, candeleros, disipadores asociados a los mismos.

Se solicita desde el inicio del contrato y durante la duración del mismo los siguientes servicios:

- Mantenimiento de todos los componentes hardware del equipamiento ofimático
- Gestión y tramitación de incidencias,
- Recuperación de maqueta corporativa y reconfiguración del puesto de usuario. Se trabaja al menos con dos maquetas. RTVM dispone de diferentes maquetas base en función de los procesos a los que se da soporte:
 - una, con el software base, Sistema Operativo, Software Ofimático de Microsoft, drivers de acceso a datos y clientes de conectividad con Gestores de Bases de datos, gestión remota de puesto, etc.
 - otra, con el software específico de negocio, por ejemplo, Archivo digital, sistema de producción de noticias, gestión escaletas etc.
- Soporte sobre la plataforma desplegada de 8x5 Next Business Day.
- Gestión de garantías del equipamiento objeto del servicio.

Básicamente, el ámbito de este servicio será el mantenimiento de todos y cada uno de los componentes hardware, así como su correcta instalación, configuración y puesta en marcha, solucionándose cualquier malfuncionamiento existente debido a errores; contribuyendo al análisis y solución de averías de la plataforma; y ejecutando maniobras sobre la información cuando ello sea necesario y esté autorizado por RTVM.

Se requiere:

- Diagnosticar la avería, incluyendo el soporte al personal técnico de RTVM.
- Desplazamiento on-site a las instalaciones del cliente para el análisis y resolución de la incidencia en caso de que sea necesario.
- Reemplazar toda pieza averiada con otra de características similares o superiores, sin repercusión de los costes.
- Actualización y generación de la documentación de cada uno de los sistemas.
- Dejar el sistema preparado y configurado con el software base, drivers, etc., para recibir la reinstalación del software de aplicativos del cliente (ready for service).
- Volcado de ficheros desde el equipo averiado al que eventualmente lo sustituya, de aplicación también en las reparaciones de disco duro, en las cuales en caso necesario la empresa adjudicataria deberá intentar recuperar los datos del disco dañado. La empresa garantizará la confidencialidad de los archivos con los que tuviera que trabajar.
- Garantizar la plena operatividad de los equipos a lo largo de la duración del contrato. Esto incluye la resolución de incidencias y la atención de peticiones de usuario en el ámbito de su

equipo, la reparación de hardware y la sustitución del equipo en caso de imposibilidad de reparación.

ASEGURAMIENTO

RTVM solicita que la plataforma hardware esté asegurada a todo riesgo durante la vigencia del contrato, incluyendo escenarios de siniestros y sustracción.

REACONDICIONAMIENTO Y PLATAFORMADO

Todos los equipos suministrados deberán ser reacondicionados de grado A (o equivalente), con un estado físico y funcional impecable, sin marcas, golpes o defectos estéticos significativos, y con una vida útil residual estimada acorde a un uso profesional intensivo.

El proceso de reacondicionamiento de los equipos portátiles objeto del presente contrato deberá cumplir estrictamente con los estándares de calidad detallados en el Anexo I: Proceso de Reacondicionamiento Estándar y Control de Calidad.

Adicionalmente a dicho proceso, los equipos deberán ser sometidos a un procedimiento de plataformado (instalación y configuración de software) específico, diferenciado en N grupos según se detalla a continuación:

- **Especificación del Plataformado**

La cantidad total de 300 equipos se subdivide en dos lotes, cada uno con requisitos de plataformado distintos:

- Lote A (Ítem-02 250 unidades): Requerirán el proceso de plataformado especificado en el Anexo II: Procedimiento de Plataformado Lote A.
- Lote B (Ítem-01 50 unidades): Requerirán el proceso de plataformado especificado en el Anexo III: Procedimiento de Plataformado Lote B.

- **Suministro de Software**

Nuestra entidad proveerá al proveedor del software, licencias (si aplica) e instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los procedimientos descritos en los Anexos II y III. El proveedor será responsable de la correcta instalación, configuración y verificación del funcionamiento del software en cada equipo, asegurando la integridad de los datos y la ausencia de errores.

- **Documentación y Entrega**

El proveedor deberá documentar y trazar cada equipo individualmente, indicando a qué lote (A o B) pertenece y si ha superado con éxito el control de calidad y el procedimiento de plataformado correspondiente. Dicha trazabilidad deberá ser incluida en el acta de entrega final.

SUMINISTRO SOFTWARE

Actualmente RTVM dispone de los derechos de uso de las licencias de software de acceso remoto – ANYDESK Licencia Profesional BCP4I9BUMLNKRF2.

En el marco del nuevo servicio se solicita la renovación de los derechos de uso de la licencia de software ANYDESK titularidad de RTVM a partir del 15 de marzo de 2027, fecha en la que finaliza el contrato actual.

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

ENFOQUE METODOLÓGICO

Se requiere:

- Aplicar metodología ITIL 4 FOUNDATIONS (Information Technology Infrastructure Library) en la solución propuesta.
- 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 4 FOUNDATIONS: la empresa poseerá al menos dos personas con titulación Service Manager en ITIL 4 FOUNDATIONS o equivalente, el coordinador técnico del servicio y el Service Manager.
- 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.
- Presentar una propuesta de proceso de mejora continua incluyendo indicadores de control y mecanismos de reporting.
- Aplicar metodologías LEAN con el objetivo de simplificar los procesos operativos y de gestión del servicio.

PROCESOS OBJETO DEL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria del servicio deberá seguir los protocolos de actuación establecidos con RTVM para cubrir los siguientes procesos:

- **Gestión de Incidencias:**
 - Responsabilidad completa del ciclo de vida de la gestión de incidencias de usuario final: atención, diagnóstico, escalado, resolución, reporting, validación, documentación y cierre.
 - Obtención de información previa a la creación y asignación de incidencias.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Peticiones:**
 - Creación en la herramienta de las peticiones recogidas de forma telefónica o por correo electrónico.
 - Asignación a los técnicos de las peticiones recogidas vía web en la herramienta de gestión.
 - Resolución de peticiones en primera llamada o por los técnicos nivel 2.
 - Evaluación de las quejas y sugerencias derivadas de la reapertura de peticiones por parte del usuario.
 - Estudio de las peticiones o incidencias relacionadas con cualquier tipo de queja comunicadas por los medios establecidos (buzón físico, buzón web, correo electrónico).
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Proceso de gestión de Cambios:**
 - Colaboración y comunicación fluida en la gestión de cambios de RTVM.
 - Asignación en la herramienta de las incidencias derivadas de los cambios abiertos.
 - Creación de informes derivados de los cambios.

- Propuesta de cambios que resuelvan problemas detectados.
- Comunicación a las diferentes áreas de incidencias y cambios vía web/correo.
- Elaboración de procedimientos de cambios estándar.
- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.
- **Gestión de Catálogo de Servicios:**
 - Conocimiento profundo de los servicios ofertados por RTVM.
 - El adjudicatario será responsable de elaborar y definir un catálogo de servicios, así como implantarlo en base a las necesidades de RTVM.
 - Informar a RTVM de las carencias que puedan detectar en los usuarios respecto al conocimiento que estos tienen del Catálogo de Servicios.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de la Capacidad:**
 - Colaboración en la gestión de la Capacidad, principalmente en cuanto a la gestión de recursos propios del Centro de Servicios.
 - Gestión del parque microinformático.
 - Gestión de pedidos, stock, inventarios de HW y SW y almacenes.
 - Elaboración de informes.
- **Gestión de la Configuración:**
 - Colaboración en la gestión de los elementos de la configuración en el puesto de usuario, principalmente en la recopilación de datos y seguimiento en los cambios de ubicación o reasignación de equipamiento.
 - Gestión de inventario del parque microinformático.
 - Gestión de inventario de equipos de redes de usuarios finales (conmutadores de planta): altas, bajas y modificaciones, según los procedimientos establecidos por RTVM y mantenimiento de la documentación de la configuración de estos equipos de red.
 - El ofertante será responsable de mantener actualizada e íntegra la CMDB.
 - Inventario físico periódico de equipamiento HW de usuario, con periodicidad de 6 meses.
 - Creación, mantenimiento y actualización periódica del inventario de documentación de procesos y procedimientos relativos al servicio.
 - Mantenimiento de versiones de y parches de sistema operativo, sw ofimático básico y aplicaciones mediante el uso de herramientas existentes en RTVM (WSUS) o proporcionadas por el ofertante.
 - Homologación, instalación, pruebas, configuración y documentación de nuevos productos SW que RTVM considere necesarios en su plataforma tecnológica. (sistema operativo, sw ofimático, sw de edición y clientes de correo electrónico entre otros)
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
 - Generación de maquetas de equipos por evolución del software base de fabricante y/o de productos de negocio o soporte a negocio.
 - Replataformado de equipamiento ofimático.
- **Gestión de Disponibilidad:**
 - Colaboración en la gestión de la disponibilidad.
 - Disponibilidad de componentes cuando sean necesarios.
 - Comunicación de las necesidades de componentes.
 - Elaboración de informes de disponibilidad en base a las incidencias y peticiones de servicio.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Informes y Métricas:**
 - Elaboración de informes.
 - Definir entregables asociados a los procesos de nivel 1, nivel 2, procedimientos operativos.

- Propuesta de nuevos informes y métricas.
- **Gestión de Niveles de Servicio:**
 - El adjudicatario colaborará con RTVM en la definición, puesta en marcha y revisión de los SLA/ANS y OLA.
 - Seguimiento de SLA/ANS y OLA, identificación de tendencias y desviaciones y ejecución de planes correctivos.
 - Se deberá tener un conocimiento exhaustivo de los SLA existentes, y de los procedimientos establecidos derivados de estos.
 - El ofertante deberá presentar un Plan de Continuidad de Negocio que permita continuar la prestación de su servicio en caso de que se produzca una contingencia en las instalaciones del ofertante como en las instalaciones de RTVM. Dicha estrategia de Continuidad de Negocio no debe suponer un coste adicional para RTVM.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Problemas:**
 - Detectar aspectos de mejora en los sistemas y en los procesos de CAU.
 - Detección de incidencias repetitivas en el tiempo provocadas por un mismo problema en el servicio.
 - Analizar y categorizar los problemas valorando los riesgos de los mismos
 - Búsqueda de soluciones a fin de satisfacer las carencias detectadas.
 - Documentación de problemas
 - Informes de problemas y posibles soluciones.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.
- **Gestión de Accesos y usuarios:**
 - Mantenimiento de usuarios corporativos, acorde al proceso de: aprobación, modificación, baja de los mismos.
 - Cumplimiento y seguimiento de las políticas de seguridad definidas por el grupo de seguridad.
 - Creación/Modificación/Baja de los usuarios en las distintas aplicaciones.
 - Gestión y control diario de los cambios de estado de los usuarios de la organización.
 - Asignación/Modificación de perfiles de usuario.
 - Implementación y seguimiento del flujo de aprobación de modificaciones de los perfiles de usuario.
 - La gestión de los procesos de autenticación y autorización, será realizada sobre las propias aplicaciones/sistemas de RTVM, incluyendo la gestión de las herramientas administrativas de cada aplicativo, o del repositorio LDAP corporativo.
 - El adjudicatario activará periódicamente (mínimo cada 3 meses) un proceso de revisión de usuarios con los responsables funcionales de cada una de las aplicaciones y el área de Seguridad de TI de RTVM.
 - Elaboración de informes.
 - Propuestas de mejora.

Estos procesos serán la base mínima sobre la que se deberá fundamentar la propuesta de servicio del licitante, debiendo añadirse la descripción de aquellos procesos adicionales que el adjudicatario estime oportuno incluir.

La documentación relativa a los procesos objeto del servicio (procesos de Nivel 0, Nivel 1 y Nivel 2 así como procedimiento asociados) estará permanentemente mantenida y disponible para su uso y revisión por parte de RTVM y, se alojará en el Gestor Documental de RTVM.

El servicio requerido por RTVM deberá estructurarse de la siguiente forma:

CENTRO DE SOPORTE USUARIO

- ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL -

▪ **Prestación del servicio**

- El servicio que presta el Centro de Soporte al Usuario (CAU), se ofrecerá desde las instalaciones del proveedor del servicio.
- El proveedor de servicio pondrá a disposición de RTVM un número de teléfono gratuito para las llamadas que realicen los usuarios de RTVM al centro de soporte (CAU).
- El proveedor de servicio dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM a través de una VPN, con redundancia. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- El proveedor de servicio deberá disponer de una centralita telefónica con redundancia de operadores y datos, con centros de respaldo geográfico, y que permita generar al menos los siguientes informes:
 - Número de llamadas atendidas.
 - Número de llamadas no atendidas por estar comunicando.
 - Número de llamadas no atendidas por no coger el teléfono.
 - Número de llamadas salientes.
 - Tiempo de espera de cada llamada hasta que se descuelga el teléfono.
 - Tiempo de login por operador.
 - Tiempo de espera de cada llamada hasta que es atendida por un técnico.
 - Distribución horaria de llamadas.

▪ **Alcance requerido**

- El servicio debe estar disponible para los usuarios de RTVM en **horario 24x7** para las comunicaciones relativas a necesidades informáticas y de comunicaciones.
- El servicio deberá dimensionarse de forma **no exclusiva** para RTVM y permitir absorber hasta 4 llamadas de forma simultánea. El ofertante deberá presentar su hipótesis de dimensionamiento y los criterios a aplicar para cumplir con los requisitos de RTVM.
- El equipo técnico del proveedor, dedicado a registrar y atender las incidencias y/o peticiones de RTVM en el primer nivel, al **menos uno de ellos** deberá conocer los procesos de soporte al negocio y los procesos de negocio.
- El CAU será el punto único de contacto de los usuarios para la comunicación de consultas, incidencias y solicitudes diversas. El proceso que lleva a la resolución de una incidencia partirá del primer nivel de CAU.
- Atender a los usuarios de forma centralizada, con un único número de teléfono, dirección e-mail.
- Implantación de una **solución gestión vía self-care** de incidencias y peticiones, donde los usuarios puedan introducir sus incidencias y peticiones, además debe integrar un workflow de aprobación de las mismas.
- Recibir y registrar las incidencias reportadas por los usuarios a través del teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio, relativas a consultas, problemas, peticiones de cambio o de otros. Se utilizará metodología de gestión de servicios ITIL 4 FOUNDATIONS y la herramienta de Service Desk implementada, como herramienta principal de gestión de incidencias.
- Comunicación del código correspondiente de incidencia a los usuarios.
- Se deben establecer mecanismos de atención y resolución rápida para usuarios VIP.
- Evaluar el impacto de las solicitudes, asignar nivel de criticidad y su solución, remota o in situ, según el procedimiento de Gestión de incidencias y consultas.
- Siempre que sea posible, solucionar las incidencias y peticiones derivadas de las solicitudes de los usuarios mediante:

- El uso y mantenimiento de una base de datos de conocimiento para la resolución de incidencias que tienen procedimiento conocido.
 - Utilización de herramientas de control remoto de los PCs para diagnosticar y resolver incidencias. La solución deberá ser homologada junto con el equipo de Sistemas de Información de RTVM previamente a la implementación de la misma en los puestos de usuario final por parte del proveedor del servicio.
 - Ayuda guiada a los usuarios si fuese necesaria la intervención del mismo.
 - Reinstalaciones remotas de software. La solución y/o procedimientos, deberán ser homologados junto con el equipo de Sistemas de Información de RTVM previamente a la implementación de la misma en los puestos de usuario final por parte del proveedor del servicio.
- Escalar a otros equipos si las solicitudes superan sus competencias o son responsabilidad de otras áreas.
 - Generar informes y estadísticas de actividad.
 - Comunicar a los usuarios el estado de la incidencia siempre que lo requieran o en su defecto de forma periódica.
 - Hacer un seguimiento de las incidencias durante su ciclo de vida, tanto dentro del mismo nivel como cuando se escala a niveles superiores.
 - Inventario de procesos de soporte.
 - Inventario de procedimientos y creación, modificación y mantenimiento de la biblioteca de gestión de procedimientos de mantenimiento, soporte, incidencias.
 - Confirmar a los usuarios la solución del problema y la solución adoptada.
 - Elaboración de los sondeos de satisfacción de usuarios con una periodicidad mínima semestral a acordar con RTVM.
 - Llevar a cabo la planificación, organización y supervisión diaria de los trabajos a realizar:
 - Plan de mantenimiento, gestión, y backup de equipo ofimático de usuarios VIP, así como de los puestos de usuarios claves específicos.
 - Realización de un inventario semestral anual de hardware y software microinformático.
 - Homologación de Software Base (Sistemas Operativos y software microinformático) de acuerdo a las políticas de RTVM.
 - Salas: Mantenimiento y disposición del equipamiento soporte para salas de juntas, proyectores, pizarras digitales, etc.
 - Smartphones: Provisión, administración, gestión, backup, cambio de dispositivo, actualización de sistema operativo, actualización del software de gestión en puesto de usuario.

Dentro de la prestación del servicio, se podrán incluir nuevas tareas cuya necesidad se detecte durante la ejecución del contrato.

Los ofertantes deben incluir en su propuesta aquellas actividades adicionales que deben asumir desde su centro de atención remota que no se hayan incluido anteriormente.

CENTRO DE SOPORTE LOCAL

ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL –

▪ Prestación del servicio

- El servicio de Soporte al Usuario (CSU) se prestará en las instalaciones RTVM y dará servicio a los usuarios de RTVM, así como la cobertura para la gestión de incidencias y peticiones, y la operación de sistemas de primer nivel incluida la monitorización de procesos y sistemas.

- **Alcance requerido**

- Presencial:

- Lunes a Viernes: 05:00 am a 02:00 am.

- Sábados, Domingos: En función de la programación 07:00-08:00 am a 23:00-00:00 am.

- Festivos: En función de la programación 07:00-08:00 am a 23:00-00:00 am.

- Los horarios establecidos serán de referencia, pudiendo ser alterados en función de las necesidades de producción de RTVM.

- El **equipo técnico deberá dimensionarse** en función de las necesidades de RTVM con el objetivo de cumplir con los niveles de servicio establecidos, así como las franjas horarias donde se requiere que haya presencia, de igual forma, el licitador presentará su hipótesis de trabajo en cuanto al dimensionamiento/turnos que se establecerán para la presencia de los perfiles técnicos, así como los criterios a aplicar para cumplir con los requerimientos mínimos de RTVM.

- Lunes a viernes:

- Técnicos de Soporte Ofimático: 6

- Coordinador Técnico: 1

- Sábados, Domingos y Festivos:

- Técnicos de Soporte Ofimático: 2

- Eventos: (circunstanciales)

- Técnico de Soporte Ofimático: 1

El **Coordinador Técnico**, debe velar por la gestión de su equipo técnico, así como la gestión, planificación, escalado y/o soporte asociado a cualquiera de las incidencias y/o peticiones que se encuentren dentro del ámbito del servicio. Se encargará del soporte de su equipo técnico, de la gestión de escalados, así como de la planificación de las tareas.

- Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio. o Escalado a los equipos de nivel 2 y/o proveedores de soporte o fabricante. o Monitorización de procesos e infraestructura.
- Resolución de incidencias remitidas por el Centro de Atención al Usuario (CAU) y cierre de incidencia con registro de la misma en el sistema de gestión del conocimiento.
- En el caso de no poder resolver la incidencia realizar un escalado de la misma con el seguimiento posterior.
- Se deben establecer procesos de atención y resolución rápida para usuarios VIP.
 - Prioridad en la resolución.
 - Seguimiento y escalado.
 - Verificación de la resolución de la incidencia/petición.
- Disponibilidad para realizar asistencia directa al usuario en el caso de que sea necesario.
- Generar informes y estadísticas de actividad según los procedimientos establecidos.
- Instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos ofimáticos de RTVM.
- Creación y mantenimiento de las maquetas de puesto de usuario corporativas.
- Gestión de la Documentación de procesos: Preventivos, Incidencias, Configuraciones, Despliegues, etc.
- Gestión y despliegue del software de protección antivirus desde la consola de producto, de los puestos de usuario final y servidores, incluyendo parches y actualizaciones. La empresa adjudicataria será responsable de que el antivirus de los equipos informáticos esté correctamente actualizado a las últimas versiones publicadas. Así como de contactar con el suministrador del antivirus corporativo y gestionar con el mismo el suministro de las diferentes actualizaciones.
- El licitador deberá mantener al día los parches y actualizaciones del software de sistema operativo, MS Office e Internet Explorer del puesto cliente propiedad de RTVM. Para ello se deberá utilizar el

- sistema automático de distribución e instalación de parches y actualizaciones desde las plataformas de gestión y control de este tipo de soluciones que RTVM pondrá a su disposición.
- La empresa se hará cargo de organizar y ejecutar las instalaciones, ampliaciones, cambios de ubicación y traslado de información entre equipos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el servicio.
 - Gestionar la baja y la retirada de todo el material obsoleto según el protocolo que se establezca con el Servicio de RTVM. Gestión del Inventario.
 - Gestionar y supervisar la aplicación de la garantía del equipo, si procede. Para ello, el licitador mantendrá contacto directo con las empresas suministradoras de la garantía, empresa de mantenimiento HW de los equipos.
 - Los equipos y piezas objeto del presente pliego serán recepcionados por la empresa adjudicataria según el protocolo que establecerá con el Servicio TI de RTVM.
 - Gestión de incidencias y peticiones de telefonía fija y móvil, el prestatario se encargará de la provisión, configuración y gestión de incidencias de primer nivel de acuerdo a los procedimientos establecidos.
 - Será responsabilidad de la empresa la recogida de fungibles en los equipos de trabajo, según los procedimientos establecidos.
 - Generar una Base de Conocimiento que albergue cómo se han resuelto los distintos tipos de incidencias y la documentación de instalación y configuración de software.
 - La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el inventario del parque de equipos de usuario, recogiendo los movimientos de equipos y dejando constancia en los informes y estadísticas de la actividad. Para ello la empresa deberá proveer una herramienta de descubrimiento automático que sea integrable de manera transparente para RTVM con la herramienta de gestión de servicio.
 - Cada ofertante deberá proponer un modelo de colaboración con RTVM para cubrir las necesidades de distribución masiva de un SW en concreto.
 - El adjudicatario gestionará las incidencias derivadas del proceso de impresión como parte del proceso de soporte:
 - Impresoras Multifunción: Resolución de problemas en puesto de usuario, resolución de problemas de primer nivel Infraestructura Servicio de Impresión, escalado de incidencias a proveedores de servicio y/o grupos de escalado.
 - Impresoras Personales: Resolución de problemas en puesto de usuario, resolución de problemas de primer nivel Infraestructura Servicio de Impresión, escalado de incidencias a proveedores de servicio y/o grupos de escalado. El proveedor debe disponer de 2 impresoras color inyección de tinta de sustitución para usuarios claves.

Dentro de la prestación del servicio, se podrán incluir nuevas tareas cuya necesidad se detecte durante la ejecución del contrato.

Los ofertantes deben incluir en su propuesta aquellas actividades adicionales que deben asumir desde su centro de atención remota que no se hayan incluido anteriormente.

APOYO A LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS

RTVM considera que, como consecuencia de las sinergias entre los servicios de CAU y CSU, el proceso de Operación y Explotación de Sistemas, puede ser reforzado por técnicos de sistemas que se encargarán de velar y facilitar las funciones descritas anteriormente para los técnicos de soporte.

- **Prestación del servicio**

- En función de su naturaleza, algunas tareas de apoyo a la explotación y operación de sistemas las podrán realizar el equipo de CSU, otras, como las relativas a procesos de monitorización, gestión de servicios, etc. podrán realizarlas el equipo de CAU y otras necesariamente serán realizadas por técnicos de sistemas.

- **Alcance requerido**

- Presencial:

Lunes a Viernes: 08:00 am a 18:00 am.

Los horarios establecidos serán de referencia, pudiendo ser alterados en función de las necesidades de RTVM.

- **El equipo técnico deberá dimensionarse** en función de las necesidades de RTVM con el objetivo de cumplir con los niveles de servicio establecidos, así como las franjas horarias donde se requiere que haya presencia, de igual forma, el ofertante presentará su hipótesis de dimensionamiento y los criterios a aplicar para cumplir con los requerimientos mínimos de RTVM.

- Lunes a viernes:

Técnicos de Operación de Sistemas: 2

Coordinador Técnico: 1

El **Coordinador Técnico**, debe velar por la gestión de su equipo técnico, así como la gestión, planificación, escalado y/o soporte asociado a cualquiera de las incidencias y/o peticiones que se encuentren dentro del ámbito del servicio. Se encargará del soporte de su equipo técnico, de la gestión de escalados, así como de la planificación de las tareas.

- Gestión, diagnóstico y resolución de la incidencia y/o petición de servicio.
- Inventario de Infraestructuras y Procesos como soporte al servicio de Operación de Sistemas.

PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

Los licitadores deberán presentar un plan de asunción del Servicio y un plan de prestación del servicio requerido, conteniendo al menos:

- Propuesta de plan de asunción 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
 - Documentación generada

El contrato se formalizará antes del 1 de mayo de 2026 y la fecha de inicio de la ejecución será el 1 de mayo de 2026.

Duración de la Fase de Transición/Asunción: El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de **cuatro (4) semanas naturales**, a contar desde la fecha de formalización del contrato, tomar el control total del servicio, de conformidad con el Plan de Asunción aprobado por RTVM.

Objetivo y Criterios de Aceptación: Al finalizar dicho plazo, el adjudicatario deberá demostrar de manera fehaciente su capacidad para prestar el servicio de forma autónoma y sin degradación de los niveles de servicio acordados. La aceptación formal de la transición por parte de RTVM se basará en el cumplimiento de los entregables definidos en el Plan de Asunción y en la resolución

satisfactoria, sin asistencia del proveedor saliente, de un periodo de pruebas operativo de, al menos, **cinco (7) días laborables consecutivos**.

Incapacidad para la Toma del Servicio y Garantía de Continuidad: Si, transcurrido el plazo máximo de cuatro (4) semanas, el adjudicatario no hubiera alcanzado la capacidad operativa completa y no se hubiera producido la aceptación formal por parte de RTVM, se entenderá que existe una incapacidad para la toma del servicio por su parte. Este incumplimiento dará lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el pliego y, en su caso, a la resolución del contrato y exigencia de los daños y perjuicios efectivamente causados, incluidos los costes de contratación de servicios alternativos que RTVM se viera obligada a formalizar por causa imputable al adjudicatario.

Plan de Mitigación Obligatorio: El adjudicatario deberá presentar, junto con su propuesta, un plan de mitigación específico para este escenario, que detalle cómo garantizará la continuidad del servicio a coste cero para RTVM, incluyendo los mecanismos de coordinación con el proveedor saliente.

- Propuesta de plan de prestación 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
 - Documentación generada.

PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

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

- Inventario.
- Base de datos de conocimiento.
- Incidencias generadas y análisis de tendencias.
- Planes de acción en curso.
- Formación al nuevo equipo responsable de la prestación.
- Cronograma detallado de la fase.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Documentación generada.
- Otros aspectos considerados por el ofertante.
- Incluir Plan de Calidad y Mejora Continua.

Colaboración en la fase de devolución: Si fuera necesario para garantizar la continuidad del servicio, el adjudicatario saliente, durante la fase de devolución del servicio que se establezca, colaborará con RTVM en las tareas de transferencia al nuevo adjudicatario, facilitando la información, documentación y soporte técnico razonablemente necesarios, en los términos previstos en el Plan de Devolución del Servicio y sin que ello suponga para RTVM coste adicional distinto del derivado del propio contrato.

Esta colaboración podrá incluir reuniones técnicas conjuntas, sesiones de traspaso de conocimiento y soporte para la migración ordenada de procedimientos, siempre bajo la coordinación de RTVM y sin imponer obligación alguna de suscribir acuerdos contractuales entre el adjudicatario saliente y el entrante.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

El adjudicatario deberá presentar **semestralmente** un plan de calidad con el siguiente alcance:

- Revisión, análisis y recomendaciones para la mejora en cada fase del ciclo de vida del Servicio
- Revisión y análisis de resultados de niveles de servicio
- Identificación e implementación actividades concretas para mejorar la calidad de servicios TI y mejorar la eficiencia y eficacia de procesos de gestión de servicios TI
- Mejora de la eficacia de costes en la provisión de los servicios TI.
- Estandarización de procesos y métodos de gestión de calidad para el soporte de actividades.
- Mejora de la integración entre usuarios y procesos
- Reducir la redundancia e incrementar la capacidad del negocio
- Reducción de riesgos y aumento de reacción rápida ante cambios.
- Métricas Tecnológicas: Métricas de Componentes y Aplicaciones
- Métricas de Procesos.
- Métricas de Servicios.

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.

El adjudicatario deberá identificar un Responsable de Servicio como interlocutor con el Responsable del Servicio identificado en RTVM.

- Se celebrarán reuniones de seguimiento de la actividad de forma semanal entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM para el análisis de los indicadores diarios y semanales, identificación y seguimiento de planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Existirá un grupo de control del servicio formado 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 al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.
- Existirá un grupo de gobierno del contrato formado por el Responsable del servicio RTVM y el Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria para:
 - Analizar los niveles de SLA y OLA. o Revisar los cumplimientos de SLA y sus penalizaciones asociadas.
 - Revisar el estado de los planes de acción en curso.
 - Implantar el proceso de seguimiento y control de objetivos
 - Tomar decisiones en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.

Se requiere la generación y distribución de informes periódicos de actividad y cumplimiento de los niveles de servicio. 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.

RTVM espera al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe diario:** Este informe tiene como objetivo el seguimiento a muy corto plazo de las actividades relacionadas con la marcha diaria del servicio:
 - Análisis de incidencias abiertas, cerradas y pendientes durante el periodo.
 - Análisis de peticiones de servicio abiertas, cerradas y pendientes durante el periodo.
 - Evolución de tareas pendientes de ejecución (incidencias, peticiones y cambios)
 - Desglose de la composición de la cola de pendientes.
 - Aspectos relevantes ocurridos durante el día anterior.
 - Seguimiento de SLAs de contacto y servicio.
 - Otros a considerar por el adjudicatario o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe semanal:** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de Solicitudes e Incidencias, e incluirá al menos:
 - Tareas excepcionales llevadas a cabo por el Centro de Servicios al Usuario.
 - Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración. o 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.
 - Relación de peticiones reabiertas por el usuario, incluyendo justificación de la reapertura y las medidas adoptadas.
 - Propuesta de mejoras semanal orientada al robustecimiento del servicio.
 - Otros a considerar por el adjudicatario o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe mensual:** El propósito de esta sección es proporcionar una visión general del servicio y contendrá:
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - 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).
 - Indicadores claves del servicio (SLA y OLA): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos.
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - Representación gráfica de los indicadores.

- 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.
- Periodicidad al menos trimestral.
- Gestión de peticiones e incidencias.
- Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
- Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
- Stock de HW y SW, así como demanda esperada en base a la experiencia.
- Análisis de otros procesos en los que intervenga el Centro de Servicio al Usuario.
- Información y gráficos de los procesos: Gestión de Cambios, problemas, capacidad, disponibilidad, etc.
- Estadísticas y evolución de datos proporcionados por el Call Center.
- Valoración de los datos obtenidos a través de los mecanismos de medición de satisfacción del usuario.
- Resumen de penalizaciones, si procede.
- Otros a considerar por el adjudicatario o a incluir durante la vida del contrato.

RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS

Se dispondrá de la estructura organizativa necesaria, tanto material como personal, para la realización de las siguientes tareas:

- Elaboración de los grupos de trabajo para garantizar la continuidad y la calidad del servicio de acuerdo a los niveles de servicio comprometidos.
- Coordinación de los técnicos.
- Supervisión y control de las tareas que realiza el equipo de trabajo.
- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio de RTVM.

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio el número de perfiles solicitado, tanto en la asistencia presencial como remota, con la capacidad y disponibilidad requerida.

Los licitadores deben proponer un Plan de Continuidad del Servicio poniendo el foco en garantizar las capacidades del equipo titular indicando:

- Mecanismos de Sustitución para Ausencias Temporales.
- Gestión de la Rotación y Continuidad del servicio.
- Plan de Transferencia del Conocimiento.
- Procedimientos para que el personal entrante o sustituto se integre rápidamente sin perder información clave.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará conformado por los siguientes perfiles y dimensionado al menos como se indica a continuación:

Servicio Presencial de Soporte a Usuario (CSU)

Perfil-Función	Nº
Coordinador Técnico	1

Técnico de Sistemas (S)	2
Técnico de Soporte (S)	4
Técnico de Soporte (J)	2
Service Manager	0,5

Soporte a eventos exteriores y/o refuerzo eventual a demanda

Perfil-Función	Nº
Técnico de Soporte (S) – 20 jornadas x año	1

Servicio de atención remota (CAU), puede entenderse como mutualizado:

Perfil-Función	Nº
Técnico de Soporte (S)	1
Técnico de Soporte (J)	0,5

S=Senior- J=Junior

En un entorno altamente especializado como RTVM, donde el soporte se centra en aplicaciones y plataformas de negocio únicas y específicas del sector, es necesario que el equipo de trabajo disponga de ciertas capacidades y habilidades.

Se requiere:

- Para el perfil **Junior (J)**: perfil con capacidad de seguir procedimientos, habilidades de comunicación y una base técnica sólida para la resolución de problemas comunes. Se valora la proactividad para aprender y escalar incidencias a tiempo. No se espera que conozca de antemano los sistemas propietarios, como sistemas de gestión de emisiones o software de edición de escaletas/vídeo/audio profesional, pero se valorará la experiencia previa en las tecnologías que se han identificado como críticas.
- Para el perfil **Senior (S)**: perfil con experiencia demostrable en resolución de problemas complejos, capacidad de análisis, autonomía y habilidades de mentoring. Se proyecta como un agente de mejora continua, no solo un solucionador de tickets. Se espera y se valorará que conozca **las plataformas típicas y los flujos de trabajo del negocio (emisión, producción, postproducción, grafismo, etc.)** y las dependencias entre sistemas (ingesta de media, MAM/PAM, servidores de playout, etc.).

El adjudicatario debe identificar en el equipo titular vinculado al servicio al menos los siguientes roles:

Roles	Foco Principal	Responsabilidad Clave
Service Manager	Estratégico / Relación	Asegurar que el servicio cumple con los objetivos de negocio y el contrato.
Coordinador Técnico	Táctico / Operativo	Asegurar que el equipo técnico ejecuta el servicio de forma eficiente y cumple los SLAs
Técnico de Sistemas (S)	Técnico / Infraestructura	Mantener y explotar la infraestructura crítica y sistemas especializados
Técnico de Soporte (S/J)	Técnico / Usuario Final	Resolver las incidencias y peticiones de los usuarios de forma efectiva

RTVM requiere para cada uno de ellos:

Service Manager / Responsable del Servicio (Tiempo Parcial)

- Currículum Vitae anonimizado.

Misión Global:

- Responsabilidad última de la **calidad, entrega y mejora continua** del servicio desde una perspectiva estratégica y de relación con el cliente (RTVM).
- Garantizar que el servicio se alinea con los objetivos de negocio de RTVM y cumple con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

Funciones:

- **Gestión de la Relación:** Punto de contacto ejecutivo y de escalado para la dirección de RTVM. Gestionar las expectativas y comunicar el estado del servicio a alto nivel.
- **Gestión Presupuestaria y Contractual:** Responsable de la gestión del contrato, el presupuesto del servicio y la facturación.
- **Gobierno del Servicio:** Presidir los Comités de Revisión del Servicio con RTVM, presentando informes de rendimiento, desviaciones y planes de mejora.
- **Mejora Continua Estratégica:** Impulsar e identificar oportunidades de mejora a nivel de proceso, tecnología y servicio desde una visión global.
- **Gestión de Riesgos:** Identificar y gestionar riesgos a nivel de servicio que puedan impactar la prestación a largo plazo.

Requisitos:

- **Titulación:** Ingeniero Técnico o Superior (o equivalente).
- **Certificación:** ITIL 4 Foundation requerida.
- **Experiencia:** Más de 8 años de experiencia en entornos TI, con al menos 3 años en un rol de gestión de servicios o cuenta demostrable.
- **Habilidades:** Liderazgo estratégico, habilidades de comunicación y negociación, visión de negocio y gestión de stakeholders.

Coordinador Técnico

- Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
- Dominio demostrable de las herramientas a utilizar para la prestación del servicio.
- Currículum Vitae anonimizado.

Requisitos:

- **Experiencia en la Función:** Mínimo de 2 años en un rol de coordinación o supervisión de equipos técnicos.
- **Experiencia Técnica:** Mínimo de 4 años de experiencia práctica y profundo conocimiento en todas las tecnologías críticas listadas a continuación:

Avid Inews - Newsroom: Operación Básica, Gestión de Colas, Gestión de Procesos de Agencias, Gestión de Escaletas, Operación Servicios MOS
Avid ORAD- Suite Graphics: Operación Básica, Operación Maestro, Operación Servicios MOS
Invenio : Operación Básica HARRIS Archivo , Operación Appservers Harris-Invenio, DamClient
SAP: Operación Básica clientes SAP: Instalación, Configuración.
Sistema de Copia Judicial Createcna: Operación básica procesos copia judicial
Herramienta de monitorización: seguimiento de procesos de capacidad, disponibilidad y proceso Zabbix.
VSphere: Operación y gestión de infraestructura virtualizada.
Microsoft Exchange Server: Gestión de Cuentas, Gestión de buzones, Gestión de colas, Gestión de procesos

- **Habilidades:** Liderazgo operativo, capacidad de organización, proactividad, resolución de problemas bajo presión y habilidades comunicativas para reportar con claridad.
- **Formación:** Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente.
 - ITIL V4 Foundation, Operación del Servicio, Mejora del Servicio, Diseño del Servicio y Estrategia del Servicio.

Técnico de Soporte (Junior)

- Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
- Dominio demostrable de las herramientas a utilizar para la prestación del servicio.
- Currículum Vitae anonimizado.

Requisitos:

- **Experiencia:** Más de 2 años de experiencia demostrada en puestos de soporte técnico.
- **Conocimientos Técnicos:** Conocimientos sólidos de Windows y Linux a nivel de usuario avanzado/administrador básico, software ofimático, correo electrónico y hardware.
- **Habilidades:** Orientación al usuario, cordialidad en la atención, capacidad de comunicación clara y capacidad para seguir instrucciones.
- **Formación:** Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente.

Técnico de Soporte (Senior)

- Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
- Dominio demostrable de las herramientas a utilizar para la prestación del servicio.
- Currículum Vitae anonimizado.

Requisitos:

- **Experiencia:** Más de 4 años de experiencia demostrada en soporte técnico de nivel 2/3.
- **Conocimientos Técnicos:** Dominio avanzado de entornos Microsoft (Windows, Office, Active Directory), administración básica de sistemas Linux, y gestión de hardware.
- **Tecnologías Específicas:** Se requiere que **al menos tres de los técnicos de soporte** tenga 3 años de experiencia en al menos cuatro de las siguientes tecnologías críticas:

Avid Inews - Newsroom: Operación Básica, Gestión de Colas, Gestión de Procesos de Agencias, Gestión de Escaletas, Operación Servicios MOS
Avid ORAD- Suite Graphics: Operación Básica, Operación Maestro, Operación Servicios MOS
Invenio : Operación Básica HARRIS Archivo , Operación Appservers Harris-Invenio, DamClient
SAP: Operación Básica clientes SAP: Instalación, Configuración.
Sistema de Copia Judicial Createcna: Operación básica procesos copia judicial
Herramienta de monitorización: seguimiento de procesos de capacidad, disponibilidad y proceso Zabbix.
VSphere: Operación y gestión de infraestructura virtualizada.
Microsoft Exchange Server: Gestión de Cuentas, Gestión de buzones, Gestión de colas, Gestión de procesos

- **Habilidades:** Alta autonomía, capacidad de análisis, proactividad, y habilidades de comunicación para tratar con usuarios en situaciones de presión.
- **Formación:** Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente.

Técnico de Sistemas (Senior) – Apoyo Operación y Explotación de Sistemas

- Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
- Currículum Vitae anonimizado.

Requisitos:

- **Experiencia:** Más de 7 años de experiencia demostrada en administración y explotación de sistemas e infraestructuras.
- **Conocimientos Técnicos:** Se requiere experiencia avanzada y demostrable, mínimo 3 años, de al menos **uno** de los dos técnicos de sistemas en al menos cuatro de las siguientes tecnologías críticas:

Avid Inews - Newsroom: Operación Básica, Gestión de Colas, Gestión de Procesos de Agencias, Gestión de Escaletas, Operación Servicios MOS
Avid ORAD- Suite Graphics: Operación Básica, Operación Maestro, Operación Servicios MOS
Invenio : Operación Básica HARRIS Archivo , Operación Appservers Harris-Invenio, DamClient
SAP: Operación Básica clientes SAP: Instalación, Configuración.
Sistema de Copia Judicial Createcna: Operación básica procesos copia judicial
Herramienta de monitorización: seguimiento de procesos de capacidad, disponibilidad y proceso Zabbix.
VSphere: Operación y gestión de infraestructura virtualizada.
Microsoft Exchange Server: Gestión de Cuentas, Gestión de buzones, Gestión de colas, Gestión de procesos

- **Habilidades:** capacidad de planificación, orientación a resultados y habilidad para trabajar de forma autónoma en entornos complejos.
- **Formación:** Formación profesional de grado medio/superior en informática o equivalente.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

Acceso Multicanal al servicio

En el marco de la prestación del servicio, será responsabilidad del adjudicatario la implementación, gestión y mantenimiento del acceso multicanal para los usuarios finales. Dicho acceso deberá incluir, de manera obligatoria y sin coste adicional, los siguientes canales de comunicación:

- Una línea telefónica de atención.
- Una dirección de correo electrónico corporativa y dedicada para la gestión de peticiones e incidencias.
- Un portal web de autoservicio, accesible y seguro, para la apertura y seguimiento de tickets.
- Cualquier otro que proponga el proveedor y se consensue con RTVM.

La disponibilidad, operatividad y calidad de estos canales serán consideradas parte fundamental del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Herramienta de Soporte al Servicio

Históricamente la plataforma de soporte al servicio se ha basado en la plataforma CA Service Desk, propiedad de RTVM. Esta plataforma ha quedado obsoleta. El nuevo servicio contará con una plataforma ITSM integrada, diseñada para automatizar y simplificar las operaciones de soporte a usuarios y de TI en general. Sus funciones incluyen la gestión de incidentes, solicitudes, problemas y cambios, así como la automatización de procesos, soporte remoto y portales de autoservicio para usuarios finales. El objetivo es mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y la experiencia del usuario. El adjudicatario proveerá, implementará y gestionará la plataforma como sistema central de gestión del servicio, no será solo un sistema de tickets, será la plataforma sobre la que se soportará el servicio gestionado para que sea medible, gestionable y mejorable, lo cual es fundamental para un contrato donde la mejora continua es un objetivo clave.

Esta herramienta servirá como:

- Punto de contacto y portal de autoservicio para los usuarios permitiendo el seguimiento en tiempo real.
- El motor de flujos de trabajo para garantizar la estandarización y eficiencia en la gestión de incidencias y solicitudes además de suponer una Base de conocimiento.
- La fuente única para la medición objetiva y reporte del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs).

- La plataforma analítica que facilitará la identificación de tendencias y la implementación de iniciativas de mejora continua basadas en datos.

RTVM no especifica, qué herramienta debe proponerse en tanto que no será propietaria de la misma, se considera parte del servicio, la provisión, la infraestructura necesaria, la implantación y la parametrización para la localización a RTVM corresponderá al adjudicatario.

Adicionalmente será responsabilidad del adjudicatario las siguientes acciones:

- Elaboración del manual de usuario y de la Ayuda On-Line lo suficientemente explícita en forma y contenido como para que sirva tanto de Manual de usuario como de guía de procedimiento de la gestión mecanizada.
- Migración y Carga de la información que proceda, para contar con indicadores históricos, almacenada en el sistema de Service Desk (solución CA) que se usa actualmente realizando todos los procesos de extracción, clasificación, carga, etc.
- Cuando el servicio finalice el adjudicatario debe proporcionar a RTVM la información almacenada relativa a la ejecución del contrato para que pueda ser explotada.

Los entregables exigidos como mínimo serán:

- Plan de Implantación.
- Propuesta del mapa de procesos e interfaces del Service Desk (Nivel 0 a 2).
- Plan de Carga Inicial (si aplica).
- Plan de Pruebas. Definición del alcance de las pruebas. Definición de los requisitos del entorno de pruebas. Informes de Pruebas.
- Plan de mantenimiento preventivo.
- Modelo de Trabajos Programados y Gestión de Cambios, así como documentación asociada.
- Plan de Formación, Guías/Manuales de Usuario para gestionar el cambio cultural.

Además de la herramienta de Service Desk y de otras herramientas complementarias válidas que el proveedor pudiera proponer para dar soporte al servicio, RTVM considera necesario disponer de un repositorio que soporte la estructura documental del servicio, documentación clave relativa a los procesos que sirva de soporte a la actividad de acuerdo a los siguientes requerimientos:

Mapa de procesos operativos del servicio:

- Procesos establecidos para la prestación del servicio según se detalla en el apartado dedicado a la descripción detallada del mismo (niveles 0 a 2)
- Procedimientos de soporte para los procesos.
- Registros documentales de soporte.
- Procedimientos para el manejo de las herramientas e infraestructura técnica de soporte a los servicios ofertados.
- Detalle de roles, funciones y responsabilidades
- Matrices de escalado y de notificación

Plantillas para la elaboración de informes

Documentación asociada al Plan de Continuidad de Negocio:

- Análisis de Riesgos
- Análisis de Impacto
- Estrategias de continuidad para el servicio
- Operaciones de respuesta ante la emergencia

- Plan de continuidad del servicio
- Modelo de gestión del Plan de contingencia: capacitación, mantenimiento, gestión documental y políticas de auditoría y de revisión del mismo.

Especialmente se solicita en el marco del servicio:

Adaptación de procesos ITIL 4 FOUNDATIONS

Como se ha indicado, RTVM utiliza metodología ITIL 4 FOUNDATIONS como estándar de procesos de soporte. Se requiere la revisión y actualización de los procesos descritos.

Por tanto, es necesario realizar el análisis, diseño detallado y definición funcional de los procesos siguientes para su posterior implementación:

- Proceso de gestión de incidencias (proactivas/reactivas)
- Proceso de gestión de peticiones
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de accesos y usuarios
- Proceso de gestión de problemas
- Proceso de gestión de configuraciones
- Proceso de gestión de capacidad
- Proceso de gestión de disponibilidad
- Proceso de gestión de niveles de Servicio (SLAs)

RTVM, dispone de su propia metodología para modelar e implantar las estructuras de trabajo en términos de proceso.

Los procesos se recogen formalmente en niveles de documentación diferentes tal que, los niveles más bajos describen y presentan qué se hace y los niveles superiores se dejan para presentar en cada momento cómo se hace, con qué se hace, cuándo se hace, quién lo hace. Así, con esta aproximación:

- I. Nivel-0 establece los dominios funcionales,
- II. Nivel-1 identifica los procesos que conforman cada dominio funcional,
- III. Nivel-2 representa la descripción de cada proceso, incluido el correspondiente subproceso de revisión y mejora continua en términos de métricas e indicadores
- IV. Los niveles inferiores especifican en cada momento los procedimientos, las plataformas, los circuitos operativos, la cadencia en procesos periódicos y continuos, roles y perfiles, plataforma de soporte...etc. que permiten implantarlo cada vez.

La métricas e indicadores establecidos en (III) permitirán tomar decisiones que condicionarán (IV) Sobre esta base, se ha considerado que las tareas principales que se deben realizar son:

- Revisión y mejora de los procesos correspondientes a las áreas funcionales objeto del alcance (Nivel-1 y Nivel-2).
- Revisión y mejora de los procesos a cubrir con la herramienta de Service Desk con otras plataformas en cada una de las áreas funcionales consideradas. (Nivel-3 y sucesivos) o Diseño de datos maestros soportados en los diferentes procesos o Diseño de Interfaces con otros procesos no considerados en el alcance: dependencias de información, funcionales, organizativas y de sistemas.
- Gestión, seguimiento y control, con visión global, de: la planificación del proyecto, de la entrega (aseguramiento de la calidad), de los riesgos y medidas compensatorias implantadas, recursos, resolución de incidencias y gestión de cambios.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

RTVM designará un Responsable del Servicio, que asumirá la dirección y control del servicio y actuará como principal interlocutor con la empresa que resulte adjudicataria.

Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un Responsable del Servicio, el cual actuará como interlocutor único con RTVM, debiendo facilitar a RTVM el informe de actividad que éste le requiera sobre el avance o bloqueos de trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, etc.

Deberá detallarse en la oferta los órganos y mecanismos que se proponen para llevar a cabo las tareas de Gestión y Seguimiento del Servicio.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

FASE DE ASUNCIÓN DEL SERVICIO

Verificación del Cumplimiento: RTVM verificará el cumplimiento del Plan de Asunción a través de los indicadores que se detallan en este apartado. La no consecución de los niveles de servicio objetivo en dichos indicadores se considerará incumplimiento.

Procedimiento de Penalización:

- Las penalizaciones se calcularán sobre el **importe total fijado para la Fase de Asunción del Servicio** en el presupuesto del adjudicatario.
- El importe de las penalizaciones será el resultado de aplicar el porcentaje correspondiente sobre dicho importe.
- Si el incumplimiento del indicador "**Capacidad Operativa Autónoma (COA)**" impide la aceptación formal de la transición en la fecha límite, se aplicará la penalización del 25% y, de forma inmediata, entrará en vigor lo dispuesto en este Pliego, Garantía de Continuidad a Coste Cero, sin perjuicio de la aplicación simultánea de otras penalizaciones que pudieran corresponder.

Acumulación de Penalizaciones: Las penalizaciones por incumplimiento de los distintos indicadores serán acumulativas, sin que el total de las mismas pueda exceder del **30% del importe de la Fase de Asunción**.

Fin de la Fase de Asunción: La Fase de Asunción se considerará formalmente concluida cuando RTVM firme el "Acta de Aceptación de la Transición", basada en el cumplimiento satisfactorio de todos los indicadores, especialmente el de Capacidad Operativa Autónoma. Hasta la emisión de dicha acta, el adjudicatario no podrá dar por iniciada la fase de prestación del servicio en dinámica estable del servicio.

SLAs	Definición y Métrica	SLA Objetivo	% Penalización (sobre el precio de la fase de asunción)
Cumplimiento de Hitos Críticos	<p>Porcentaje de hitos críticos del Plan de Asunción entregados a tiempo y aceptados por RTVM.</p> <p>Fórmula: (Nº de hitos críticos cumplidos / Total de hitos críticos) x 100</p>	95%	5% por cada 5% de desviación, hasta un máximo del 20%
Disponibilidad del Equipo Clave	<p>Porcentaje de tiempo en el que el Gestor de Transición y los técnicos senior designados han estado dedicados y disponibles para las actividades de la transición.</p> <p>Fórmula: (Días de disponibilidad efectiva / Días totales planificados) x 100</p>	100%	2% por cada 5% de indisponibilidad no justificada
Calidad de los Entregables	<p>Porcentaje de entregables claves (documentación, informes) aceptados por RTVM sin requerir rectificaciones mayores.</p> <p>Fórmula: (Nº de entregables aceptados en 1ª versión / Total de entregables) x 100</p>	90%	3% por cada 5% de desviación
Capacidad Operativa Autónoma (COA)	<p>Evaluación final que demuestra que el adjudicatario puede gestionar el 95% del volumen de incidencias y peticiones sin recurrir al proveedor saliente. Se mide durante un periodo de prueba de 5 días laborables consecutivos antes del fin de la transición.</p>	100% (Aprobado)	Si no se alcanza el 100% de aprobación, se aplica una penalización del 25% y se activa la cláusula de garantía de continuidad a coste cero.

FASE DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

SOPORTE A USUARIO

Los niveles de servicio se establecerán de acuerdo a la criticidad de las incidencias o solicitudes:

- Criticidad 1: Incidencias que afectan a usuarios VIPs o calificados como críticas por RTVM por su impacto en el servicio.
- Criticidad 2: Incidencias calificadas como graves por RTVM por su impacto en el servicio.
- Criticidad 3: Resto de incidencias.

Los tiempos de solución para el total de incidencias se recogen a continuación:

Crítica de las Incidencias			
Crítica	1	2	3
Tiempo de reacción	20 minutos	40 minutos	60 minutos
Tiempo de resolución	1 hora	4 horas	Siguiente día laborable
% casos	>90%	>90%	>90%

Por tiempo de reacción se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia (vía web, email, o telefónica) y el momento de la intervención de los técnicos de soporte.

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva.

En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

Los tiempos de solución para el total de solicitudes se recogen a continuación:

Crítica de las Solicitudes			
Crítica	1	2	3
Tiempo de resolución	4 horas	24 horas	48 horas
% casos	>90%	>90%	>90%

Los SLA mínimos propuestos por RTVM para todas las actividades del Servicio (Soporte a usuario-presencial y remoto-, soporte a la Operación de sistemas y Mantenimiento del puesto de Trabajo), una vez finalizada la Fase de Transición de servicio, son los siguientes:

Categoría	Tipo de SLA	SLA Objetivo	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	>99%	2%
	Porcentaje de llamadas atendidas	>95%	2%
	Tiempo de espera menor 20 seg (95% de los casos)	>90%	2%
Gestión de Incidencias	Resolución de incidencias en primer nivel	>65%	2%
	Tiempo de reacción ante incidencias (90% casos)	Ver tabla	2%
	Tiempo de resolución de incidencias (90% casos)	Ver tabla	2%
	Backlog de incidencias pendientes de resolución (calculado en base al % volumen diario de incidencias y no superado en el 90% de los días)	< % 10	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 2%	2%
	Errores de escalado	< 2 %	2%
Gestión de peticiones	Tiempo de resolución de peticiones (90% casos)	Ver tabla	2%
	Backlog de peticiones pendientes de resolución (calculado en base al % volumen diario de incidencias y no superado en el 80% de los días)	<15%	2%

Categoría	Tipo de SLA	SLA Objetivo	% Penalización
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamaciones de usuario	< 2% de incidencias	2%
	Aportación mejoras servicio	3/mes	2 %
	% de éxito aplicación de mejoras al servicio	< 66 %	2 %
Gestión de Configuración	Fiabilidad de CMDB (2 revisiones anuales en base a procedimientos e inventario)	>95%	2%
	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación	>90%	2%
	Homogeneidad de equipos ofimáticos (parches y versiones de SSOO, sw ofimático, etc,..)	>90%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes	>95%	2%

APOYO A LA OPERACIÓN DE SISTEMAS

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva.

En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

Los SLAs mínimos, específicos para las tareas de Apoyo a la Operación y Explotación de Sistemas, una vez finalizada la Fase de Transición del Servicio, son los siguientes:

Categoría	Tipo de SLA	SLA Objetivo	% Penalización
Gestión de Pasos a Producción	Trabajos Programados (TP's) fuera de ventana	>10 %	2%
	TP's fallidos	>10 %	2%
	TP's con Impacto en el servicio	> 5 %	2%
Gestión de Monitorización de Sistemas y Procesos	Disponibilidad Servicios	< 95%	2%
	Disponibilidad de Infraestructura	< 90%	2%
	Gestión de la capacidad	< 90%	2%

SUMINISTRO EQUIPOS REACONDICIONADOS

Tiempo de Respuesta: Se define como el tiempo transcurrido desde que RTVM notifica una incidencia hasta que el proveedor confirma la recepción y proporciona un diagnóstico inicial y un plan de acción.

Tiempo de Resolución: Se define como el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el equipo es reparado, reemplazado y vuelve a estar operativo para el usuario. Incluye la logística inversa si fuera necesaria.

Categoría	Tipo de SLA	SLA Objetivo	% Penalización
Gestión de Entregas	Cumplimiento del plazo de entrega (15 días naturales)	100% de equipos entregados en plazo	25%
Preparación y Plataformado	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas de Hardware	100% de los equipos auditados	5%
	Fidelidad al Perfil de Plataformado Asignado	100% de los equipos con la imagen software correcta	5%
	Calidad del Plataformado (Error-Free Deployment)	< 2% de equipos con errores de configuración/software	3%
	Cumplimiento del Cronograma de Plataformado (equipos/ perfil)	95% de equipos/perfil listos para entrega según plan	3%
Garantía y Soporte Post-Entrega	Tiempo de Respuesta a Incidencias Críticas (Hardware/Software post-plataformado)	8 horas laborables (90% de los casos)	3%
	Tiempo de Resolución de Incidencias (Reemplazo/repación/re-plataformado)	48 horas laborables (90% de los casos)	3%
	Tasa de Fallos en Primeros 90 días (Hardware + Plataformado)	<3% de los equipos suministrados	5%
	Cumplimiento de la Documentación de Entrega (inventario, checklist de plataformado)	100% completo y en plazo	2%

Cálculo de Penalizaciones: Las penalizaciones se calcularán sobre el importe total del contrato destinado a este fin.

Acumulación de Penalizaciones: Las penalizaciones por incumplimiento de los distintos indicadores serán acumulativas, sin que el total de las mismas pueda exceder del **30% del importe de la partida correspondiente al suministro**.

GESTIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos asociados con el seguimiento y control, son imprescindibles para garantizar los niveles de servicio solicitados. En la reunión de arranque del servicio deben consensuarse convenientemente con el objetivo de fijar algunas de las métricas y los umbrales de tolerancia para algunos indicadores, especialmente los de carácter cualitativo. Estos consensos se recogerán en el documento que describa la operativa del servicio y que debe estar a disposición de todas las partes finalizada la fase de transición.

Los indicadores de servicio, asociados con el seguimiento y control del mismo, se registrarán de acuerdo al siguiente esquema:

Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
Reunión de Seguimiento	<10º día del mes	100%
Entrega de Informes	<5º día del mes	100%
Incidencias generadas por el servicio	0	100%
Reaperturas de solicitudes cerradas	0	100%

Observaciones:

- Los valores están expresados en periodos laborables
- La periodicidad se considera mensual

- Cualquier entrega debe acompañarse de la correspondiente documentación (control de calidad)
- El documento que describa el modelo operativo del servicio, se espera antes del arranque del mismo, tras la fase de asimilación y es vinculante
- Las reaperturas de solicitudes atribuibles a una mala gestión del servicio (alcance, análisis, diseño, construcción, pruebas) no están permitidas
- En la reunión de arranque del servicio, se consensuarán algunos aspectos cualitativos con el objetivo de cuantificar los SLAs de este bloque de manera objetiva.

MEJORA CONTINUA

Excluyendo los SLAs relativos a la fase de Asunción del Servicio y al Suministro de los Equipos reacondicionados, los SLAs 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 SLAs. Como se ha indicado se ha contemplado la entrega por parte del adjudicatario cada 6 meses de un plan de mejora específico.

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.

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego por RTVM y de los que puedan surgir a lo largo del contrato), se establece una penalización, con un tope del 20% de la facturación mensual total. El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio (SLAs) será causa de rescisión del contrato. Esta penalización no se aplica de forma escalonada, sino para todos los SLA:

Nº SLA incumplidos	Penalización - % importe facturación mensual
Menos de 3 SLA	2% por SLAs/mes
Entre 3 y 5 SLA	5% por SLA/mes
Más de 5 SLA	8% SLA /mes

CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Los licitadores deberán presentar una memoria técnica relativa a la planificación de los trabajos a realizar, en la que se recojan las tareas y prestaciones necesarias para el aseguramiento de los servicios requeridos. Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés.

El contenido de la memoria se ajustará a la siguiente estructura y en el mismo orden:

- No deberá extenderse a más de **50 páginas**. **El no cumplimiento de este requerimiento es motivo de exclusión**. La información adicional que se considere incluir, se presentará en documentos separados. Los documentos adicionales no computan para la limitación de 50 páginas que aplica para el documento relativo a la memoria técnica. La memoria técnica debe incluir la propuesta de valor del licitador completa.

- La propuesta de valor del licitador 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.

Adicionalmente:

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 133 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los licitadores podrán designar como confidencial aquella información de su oferta cuya divulgación pueda perjudicar sus intereses comerciales legítimos, como secretos técnicos o comerciales.
2. **Bajo ningún concepto se admitirá la declaración de confidencialidad sobre la totalidad de la memoria técnica o de cualquier otro documento que forme parte de la oferta.** La información que sea objeto de valoración según los criterios de adjudicación debe ser, en principio, accesible al resto de licitadores en aras de la transparencia del procedimiento.
3. En caso de que el licitador considere que alguna parte de su oferta posee carácter confidencial, deberá:
 - **Identificar y señalar con precisión** qué documentos, apartados, datos o información específicos considera confidenciales.
 - **Presentar dicha información debidamente separada** o claramente delimitada dentro de la memoria técnica (o en un documento aparte referenciado, si la plataforma de contratación lo permite).
 - **Justificar de forma detallada y suficiente** los motivos por los que dicha información tiene valor estratégico, no es pública y su divulgación le causaría un perjuicio económico o comercial grave.

Finalmente:

No se espera como respuesta al SOBRE B (Criterios técnicos / Juicio de valor) los curriculums de los perfiles técnicos que compondrán el equipo de trabajo, tampoco datos relativos a la experiencia adicional en años. La Mesa Técnica SIN CONOCER la oferta económica ni los datos de experiencia en años (que están en SOBRE C), evalúa planes, continuidad del servicio, gobernanza y cobertura técnica en alcance. Los curriculums de los perfiles técnicos, así como la experiencia en años y demás datos cuantificables que sirvan para la aplicación de los criterios evaluables mediante fórmula, se presentarán exclusivamente en el SOBRE C, conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los criterios que se asocian a la respuesta del licitador en SOBRE B son:

- Plan de Asunción/Prestación del Servicio/ Gestión: Requieren valoración técnica experta sobre la coherencia, realismo y calidad de la propuesta.
 - Continuidad del Servicio y Transferencia de Conocimiento: Precisan apreciación cualitativa sobre la idoneidad del modelo propuesto.
 - Cobertura en alcance - Composición del equipo presencial respecto a tecnologías y procesos críticos: **La composición del equipo presencial debe describirse en la memoria técnica en términos de perfiles y capacidades globales en tecnologías/procesos sin incluir datos individualizados de experiencia en años ni curriculums. Se valora la idoneidad del equipo a nivel global sobre la base de combinar capacidades y repartir responsabilidades.**
-

TABLA RESUMEN

	CUMPLIMIENTO SI/NO y Descripción corta (si aplica)	Referencia a la descripción detallada en la propuesta (págs.)
PLAN DE ASUNCIÓN DEL SERVICIO		
PLAN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
METODOLOGÍA DE TRASPASO DEL SERVICIO		
CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO		
SLAs & PENALIZACIONES		

MEMORIA TÉCNICA

1. Índice
2. Tabla resumen en los términos indicados
3. Descripción de la solución propuesta

Introducción.

Debe incluir como mínimo los siguientes puntos

- Identificación de la oferta y datos de la empresa.
- Relación, a modo de índice, de la documentación incluida en la que el licitador deberá numerar y nombrar los documentos aportados
- Aceptación con carácter general de las condiciones de los pliegos.
- Este apartado describirá brevemente el objeto y alcance de los trabajos objeto del contrato.

Propuesta técnica de asunción del servicio:

Plan de asunción del servicio. El licitador detallará su Plan de Asunción del Servicio, en el que se tendrán en cuenta las condiciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El plan debe contener:

- Modelo organizativo y enfoque para la transferencia del conocimiento.
- Una planificación detallada, incluyendo las fases y actividades principales, que permitan al nuevo proveedor tomar el control total del servicio en el tiempo estipulado sin causar disrupción en el servicio, incluyendo la distribución de recursos para cada tarea.
- Descripción detallada de la organización del equipo de trabajo: roles, perfiles, actividades a realizar por cada miembro del equipo y responsabilidades. Mecanismos de coordinación con el personal de RTVM y con el proveedor saliente.
- Metodología de gestión del conocimiento que pondrá en marcha en esta fase para permitir que el conocimiento adquirido durante esta transición se mantenga en la organización y no exclusivamente en las personas que han estado presentes en la fase.

- Identificación de riesgos y dificultades que eventualmente puedan surgir, así como un plan de mitigación ante estos riesgos. Se incluirá de manera específica el riesgo de que no exista solapamiento con el proveedor anterior.
- Listado de entregables que permita verificar que la toma de control ha sido efectiva y que el proveedor estará en disposición de comenzar a prestar el servicio de manera autónoma al comienzo de la fase de ejecución del servicio.

Prestación del servicio, Organización y Gobernanza:

El licitador detallará su Plan de Gestión del Servicio, en el que se tendrán en cuenta las condiciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El plan debe contener:

- Modelo organizativo y enfoque para la gestión del servicio.
- Procedimiento de prestación del servicio: definición y gestión del mismo, así como controles establecidos, responsables, entregables, organización del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, dedicación al proyecto, adecuación a las necesidades del servicio y gestión de las no conformidades.
- Procedimiento para la gestión de riesgos y dificultades: planes de mitigación, propuesta por excesos sobrevenidos de demanda, etc.
- Procedimiento para la medición y control del nivel del servicio: detalle de la actividad desarrollada, seguimiento y medición de los indicadores propuestos, inventario de acciones correctoras y su evolución, etc - Procedimiento para gestión de la calidad.
- Procedimiento para garantizar un desarrollo seguro: herramientas y mecanismos de control de cumplimiento de requisitos de seguridad, revisiones de código, pruebas unitarias de seguridad según las fases del desarrollo, auditorías internas, etc.
- Procedimiento para la gestión del conocimiento: acciones para creación y transmisión del conocimiento del modelo de gobierno y prestación del servicio.

Metodología de traspaso del servicio

El licitador detallará su Plan de Traspaso o Devolución del Servicio.

El plan debe contener:

- Modelo organizativo y enfoque para la transferencia del conocimiento.
- Una planificación detallada, incluyendo las fases y actividades principales, que permitan al nuevo proveedor tomar el control total del servicio en el tiempo estipulado sin causar disrupción en el servicio, incluyendo la distribución de recursos para cada tarea.
- Descripción detallada de la organización del equipo de trabajo describiendo roles, perfiles, actividades a realizar por cada miembro del equipo y responsabilidades del servicio.
- Identificación de riesgos y dificultades que eventualmente puedan surgir, así como un plan de mitigación ante estos riesgos.
- Modelo y contenido del informe final de devolución del servicio.

Continuidad del Servicio y Transferencia del Conocimiento

El licitador detallará los siguientes aspectos:

- Bolsa de Sustitutos/Personal de Respaldo
- Tiempos de Reacción ante Ausencias
- Plan de Transferencia del Conocimiento: Procedimientos para que el personal entrante o sustituto se integre rápidamente sin perder información clave.

Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

4. Otros datos de interés

ANEXO I: DETALLES DEL PROCESO DE REACONDICIONAMIENTO ESTÁNDAR

Se establece las directrices y requisitos obligatorios para el reacondicionamiento de los 300 equipos portátiles objeto del contrato de suministro. El objetivo es asegurar que todos los dispositivos cumplan con estándares de calidad y funcionalidad equivalentes a los de un producto nuevo antes de su entrega.

Estos requisitos aplican a la totalidad de los equipos (Lote A y Lote B). El proveedor certificará que cada unidad ha superado satisfactoriamente todas las pruebas y procedimientos aquí descritos.

El proveedor deberá realizar las siguientes acciones en cada equipo:

Inspección Inicial y Diagnóstico

- **Inspección Visual:** Revisión de la carcasa, pantalla, teclado, touchpad, puertos y bisagras. Registro de daños estéticos significativos (Grado A o superior, sin golpes ni grietas).
- **Diagnóstico Funcional:** Ejecución de un software de diagnóstico completo para verificar el correcto funcionamiento de todos los componentes principales (CPU, RAM, Almacenamiento, Placa Base, Puertos I/O, Conectividad Wi-Fi/Bluetooth, Cámara Web, Micrófono y Altavoces).

Sustitución y Reparación de Componentes

- **Batería:** La batería debe ser sustituida por una nueva o, en su defecto, certificar que su capacidad de retención de carga es superior al **85%** de su capacidad de diseño original.
- **Almacenamiento (SSD):** Se realizará un borrado seguro de datos certificado (conforme a estándares como DoD 5220.22-M o similar). Se verificará la salud del SSD, que debe ser superior al 90%.
- **RAM y Otros:** Sustitución de cualquier componente que no supere los diagnósticos funcionales.
- **Limpieza:** Limpieza interna (ventiladores, disipadores) y externa profunda de todos los equipos.

Configuración y Software Base

- **Actualización de Firmware/BIOS:** Actualización del firmware y la BIOS a la versión más reciente disponible por el fabricante.
- **Sistema Operativo Base:** Instalación de una versión limpia y licenciada de Sistema Operativo Windows 11 Pro, con todos los controladores y actualizaciones de seguridad al día, previo al proceso de platformatado específico de los Anexos II y III.

Control de Calidad y Certificación

- **Pruebas Finales**
Antes de la fase de platformatado, cada equipo pasará una batería de pruebas de estrés para asegurar la estabilidad térmica y funcional.
- **Documentación y Trazabilidad**
El adjudicatario deberá generar un informe de reacondicionamiento por número de serie para cada equipo, que incluya:
 - Resultados del diagnóstico inicial y final.
 - Lista de componentes sustituidos (especialmente la batería).
 - Certificado de borrado seguro de datos.
 - Grado estético final.

Garantía

Todos los equipos reacondicionados serán mantenidos en el marco del servicio es por eso que no se especifica un periodo de garantía contra defectos de hardware, gestionada directamente por el adjudicatario.

ANEXO II: INSTRUCCIONES DETALLADAS PARA EL PLATAFORMADO-LOTE A

SOFTWARE	VERSIÓN
7-Zip 23.01 (x64)	23.01
Agente de red de Kaspersky Security Center	15.1.0
Anydesk	8.0.8
Autofirma	1.9
Cortex XDR 8.5.0.624	8.5.0.624
e-mind - @eCt00436	11.808.051.817
Google Chrome	142.0.744
Instalable DNle	14.1
Kaspersky Endpoint Security para Windows	4.5
M4DevClient	11.808.051.817
Meta4	11.808.051.817
Meta4 Legal Forms	11.808.051.817
Microsoft .NET Framework 4.5 Multi-Targeting Pack	4.5
Microsoft .NET Framework 4.5.1 Multi-Targeting Pack	4.5.1
Microsoft .NET Framework 4.5.1 SDK	4.5.1
Microsoft .NET Framework 4.5.1 SDK (español)	4.5.1
Microsoft .NET Framework 4.5.2 Multi-Targeting Pack	4.5.2
Microsoft Edge	142.0.3595
Microsoft Help Viewer 2.2	2.2
Microsoft ODBC Driver 13 for SQL Server	13
Microsoft Office Standard 2016	2016
Microsoft SQL Server 2012 Native Client	2012
Microsoft SQL Server 2016	2016
Microsoft SQL Server 2016 T-SQL Language Service	2016
Microsoft SQL Server 2016 T-SQL ScriptDom	2016
Microsoft SQL Server Data-Tier Application Framework (x86) - es-ES	16.5.3
Microsoft SQL Server Management Studio - 16.5.3	16.5.3
Microsoft Sync Framework 2.1 Core Components (x86) ESN	2.1
Microsoft System CLR Types para SQL Server 2014	2014
Microsoft System CLR Types para SQL Server 2016	2016
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable	2005
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable (x64)	2005
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9.0.30729.6161	2008
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9.0.30729.6161	2008
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219	2010
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219	2010

SFTWARE	VERSIÓN
Microsoft Visual C++ 2012 Redistributable (x64) - 11.0.61030	2012
Microsoft Visual C++ 2012 Redistributable (x86) - 11.0.61030	2012
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x64) - 12.0.21005	2013
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x64) - 12.0.30501	2013
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x64) - 12.0.40664	2013
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x86) - 12.0.21005	2013
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x86) - 12.0.40664	2013
Microsoft Visual C++ 2015-2022 Redistributable (x64) - 14.36.32532	2015
Microsoft Visual C++ 2015-2022 Redistributable (x86) - 14.36.32532	2015
Microsoft Visual Studio 2015 Shell (aislado)	2015
Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2015	2015
Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2015 Language Support	2015
Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2017	2.017
Paquete de compatibilidad con múltiples versiones de Microsoft .NET Framework 4.5.1 (español)	4.5.1
Paquete de compatibilidad con múltiples versiones de Microsoft .NET Framework 4.5.2 (español)	4.5.2
Paquete de idioma de Microsoft Help Viewer 2.2 - ESN	2.2
SAP GUI for Windows	8.0.4710.9
Secure Login Client	1.0.4004.1
VLC	3.0.20

ANEXO III: INSTRUCCIONES DETALLADAS PARA EL PLATAFORMADO-LOTE B

SFTWARE	VERSIÓN
7ZIP	23.01
Adobe Acrobat (64-bit)	25.001
Adobe Creative Cloud	6.8.0
Agente de red de Kaspersky Security Center	15.1.0.11795
Anydesk	8.0.8
Audacity	3.6.4
AutoCAD LT 2012 - Spanish	2012
Autodesk Material Library 2012	2012
Autodesk Material Library Base Resolution Image Library 2012	2012
AutoFirma	1.9
BZAA-A7000 (Browser Client)	61.0
Cellarium Search 4	4.03
Cortex XDR 8.6.0.3704	8.6.0.3704
FFmpeg v0.6.2 for Audacity	v0.6.2
FileZilla Client 3.59.0	3.59.0
FortiClient	5.4.5.0891
Google Earth Pro	7.0

SFTWARE	VERSIÓN
Harris DAM Client 2.0.0.91	2.0.0.91
Harris Invenio Client - 2.9.1.6	2.9.1.6
IBM ASPERA CONNECT	4.2.17
iNews 5.2.5.2	5.2.5.2
Instalable DNle	14.1
Kaspersky Endpoint Security para Windows	12.7.0.533
K-Lite Codec Pack 6.3.0 (64-bit)	6.3.0
LAME v3.99.3 (for Windows)	v3.99.3
LEADTOOLS Multimedia 16.5	16.5
MBH_Proxy_Editor	2.10
Microsoft Office Standard 2016	2016
MSXML 4.0 SP3 Parser	4.0
MSXML 4.0 SP3 Parser (KB973685)	4.0
NeuShield Data Sentinel 2.8.2139	2.8.2139
Orad 'HASP driver' v.1.3.11.464	1.3.11.464
Orad 'Maestro iNews Plugin' v.2018.6.4.584	v.2018.6.4.584
Orad 'RE Talk 2' v.6.8.0.4884	6.8.0.4884
Render Engine	218.6.6.8846
Sobey Zeddis Deployment Agent	1.6
VLC	3.0.20
Webex	2015
Webex Teams	2015
Windows Driver Package - Dirección General de la Policía (UMPass) SmartCard (10/30/2018 1.0.2.7)	10/30/2018 1.0.2.7
Xilisoft Video Convertidor Ultimate	3.2.1

ANEXO IV: VOLUMETRÍA



