

S-01836-2020

Servicio de Atención a Usuarios (SAU20T1)

Pliego de Especificaciones Técnicas

Índice

1 OBJETO	5
2 SITUACIÓN ACTUAL	8
2.1 PCs OFIMÁTICOS Y PERIFÉRICOS.....	10
2.2 EQUIPOS MÓVILES.....	11
2.3 TERMINALES DE TOIP Y VIDEOCONFERENCIA	12
2.4 SOFTWARE OFIMÁTICO.....	13
2.5 SERVICIOS DE CORREO Y COLABORACIÓN.....	13
2.6 SERVICIO DE IMPRESIÓN GESTIONADA SIGRE.....	14
2.7 APLICACIONES CORPORATIVAS.....	15
2.8 APLICACIONES CLOUD.....	15
2.9 SERVICIOS DE SEGURIDAD.....	16
2.10 OTROS SERVICIOS DE RED.....	16
2.11 OTROS PAQUETES DE SOFTWARE	16
2.12 SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	16
2.13 SISTEMA DE SOPORTE REMOTO.....	17
2.14 SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE SW SCCM.....	18
2.15 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN	18
2.16 RESUMEN DE PROYECTOS EN CURSO.....	19
3 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	20
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO.....	20
3.2 SERVICIO CAU (CALL CENTER Y HELP DESK).....	21
3.2.1 Funciones del CAU.....	21
3.2.2 Entrada y Registro de Incidencias.....	23
3.2.3 Proceso de Gestión de Incidencias.....	23
3.2.4 Documentación y seguimiento de la resolución de incidencias.....	24
3.2.5 Nivel 2 de resolución	25
3.2.6 Soporte 24x7.....	25
3.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE.....	26
3.3.1 Alcance del mantenimiento.....	26
3.3.2 Centros de soporte y mantenimiento	28
3.3.3 Gestión de Garantías	29
3.3.4 Equipos y servicios no incluidos en mantenimiento correctivo, pero si en soporte	29
3.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	30
3.5 SERVICIO DE INSTALACIONES.....	31
3.6 SERVICIO DE TRABAJOS AUXILIARES	32

3.7 SERVICIO DE SOPORTE DE COMUNICACIONES	33
3.8 SOPORTE A EQUIPOS DE IMPRESIÓN GESTIONADA	33
3.9 SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE, PARCHES DE SEGURIDAD Y SOPORTE EXPERTO	33
3.10 GESTIÓN DE INVENTARIO HW/SW	34
3.11 SERVICIOS VARIABLES DE SOPORTE	34
4 EQUIPO PROFESIONAL	37
4.1 REQUISITOS DEL EQUIPO PROFESIONAL	37
4.2 RESUMEN RECURSOS MÍNIMOS	40
4.3 CONSTITUCIÓN Y MODIFICACIÓN DEL EQUIPO PROFESIONAL	41
4.4 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO	42
4.5 LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	43
4.6 SERVICIOS EXTRAORDINARIOS Y SOPORTE 24X7	45
5 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO	46
5.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	46
5.1.1 Definiciones	46
5.1.2 Indicadores	46
5.2 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN	47
5.3 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	49
5.3.1 Seguimiento y Control del Servicio	49
5.3.2 Roles y responsabilidades	50
5.3.3 Herramienta común de Gestión SIGO	53
5.4 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD	54
5.4.1 Metodología	54
5.4.2 Criterios de aceptación	55
5.4.3 Controles de Calidad	55
5.5 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO Y FORMACIÓN	56
5.5.1 Transferencia tecnológica y de conocimiento	56
5.5.2 Formación	56
6 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	57
7 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	58
8 ANEXOS	59
8.1 ANEXO 1: RELACIÓN DE SEDES (2020)	59
8.2 ANEXO 2: CATALOGO SERVICIOS A NEGOCIO	60
8.3 ANEXO 3: INVENTARIO EQUIPOS A MANTENER	64
8.4 ANEXO 4: DISTRIBUCIÓN DE PCs POR SEDES	100
8.5 ANEXO 5: INVENTARIO ToIP POR SEDES (2018)	121
8.6 ANEXO 6: EQUIPOS DE VIDEOCONFERENCIA	123

8.7 ANEXO 7: SOFTWARE OFIMÁTICO.....	125
8.8 ANEXO 8: DISTRIBUCIÓN EQUIPOS SIGRE.....	141
8.9 ANEXO 9: ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS E INCIDENCIAS.....	148

1 Objeto

Uno de los servicios críticos en CRTVE es el de Atención a Usuarios de los servicios informáticos corporativos (SAU) que, por su complejidad y volumen, requiere de una alta especialización, unos altos niveles de servicio y disponibilidad permanente.

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un **Centro Servicio de Atención a Usuarios (SAU)** de servicios informáticos corporativos, que incluye el soporte a los usuarios internos que utilizan los distintos servicios gestionados por la Dirección de Sistemas, que incluye los puestos de trabajo sobre los que se ejecutan las aplicaciones y servicios corporativos, tales como:

- Puestos de trabajo ofimáticos
- Aplicaciones ofimáticas
- Servicios de impresión
- Telefonía IP y CCUU
- Correo Electrónico y Colaboración
- Acceso a internet
- Sistemas de Producción y Emisión
- Aplicaciones Corporativas
- Gestor Documental audiovisual ARCA
- Carpetas y servicios de Red
- Servicios de Seguridad
- Servicios Cloud

Para ello, se requiere la contratación de un proveedor especializado que disponga de los medios tecnológicos y recursos técnicos altamente especializados, para asegurar la calidad del servicio durante toda la vida del contrato.

El servicio a contratar tiene como objetivo asegurar la atención y el soporte necesario para los usuarios de CRTVE, manteniendo la disponibilidad operativa de todos los elementos que integran su plataforma microinformática, mediante la asistencia técnica del equipamiento existente, tanto hardware como software, garantizando la total funcionalidad de las distintas unidades de CRTVE ubicadas en cualquiera de sus sedes dentro del territorio nacional.

La contratación consistirá en un servicio integrado que incluya:

- Servicio CAU (call center y help desk)
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo
- Servicio de instalaciones
- Servicio de trabajos auxiliares
- Gestión de inventario Hw/Sw
- Servicio de soporte de comunicaciones
- Servicio de distribución de software soporte experto
- Soporte a equipos de impresión gestionada SIGRE
- Soporte 24x7

- Servicios variables de soporte

Debido a la criticidad de estos servicios para los usuarios de RTVE, existe la necesidad de:

- Prestar soporte de forma permanente.
- Realizar un mantenimiento preventivo que evite el mayor número de incidencias posible.
- Actualizar los puestos de trabajo de forma continua.
- Resolver incidencias y averías

Estos niveles de exigencia, requieren disponer de unos recursos con amplia cobertura horaria y disponible para un alto volumen de incidencias y peticiones, así como para cualquier actuación urgente.

Dada la interrelación con otros servicios de CRTVE, se exige la coordinación estrecha del adjudicatario con otros proveedores para el funcionamiento conjunto con el resto de servicios IT tales como:

- Comunicaciones corporativas
- Servicio de Administración de sistemas
- Servicios de Desarrollo de Aplicaciones
- Servicios cloud de distintos proveedores
- Servicio de Gestión de Identidades
- Servicios de Ciberseguridad
- Servicio de Impresión Gestionada SIGRE
- Servicio de Correo y Colaboración

Esta coordinación se realizará siempre a través de los responsables de cada servicio de RTVE, que realizan las tareas de alto nivel tales como:

- Las tareas de supervisión y control del servicio.
- La estrategia de evolución tecnológica
- La integración entre todos los sistemas.
- La definición de los requerimientos con las áreas de negocio.

CRTVE requiere por tanto un servicio **“llave en mano”** mediante el cual el adjudicatario proporcione un servicio integral extremo a extremo y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento.

En este pliego se definen los requisitos del servicio a contratar, su funcionalidad, las condiciones de prestación del servicio y los parámetros de calidad y garantía del servicio.

El licitador incluirá en su oferta cualquier información adicional relativa a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a CRTVE tener el máximo conocimiento de las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

Este proyecto debe permitir alcanzar los objetivos fijados, asegurando la evolución de los servicios incluidos en el pliego, implementando los nuevos requisitos y plataformas, los diseños tecnológicos, los procedimientos necesarios, las herramientas de software utilizadas y los servicios de soporte necesarios.

El licitador establecerá en su propuesta la estructura funcional de los servicios, definiendo de forma clara cuales son los agentes y sus responsabilidades, de forma que se obtenga una mejora continua en el servicio.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Asegurar la disponibilidad en condiciones óptimas de los puestos de trabajo soportados para los usuarios finales.
- Optimización de los servicios de forma integrada con la consiguiente reducción de costes.
- Puesta al día tecnológica constante de las plataformas asociadas.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos por los usuarios finales.
- Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial del servicio como en las evoluciones e implantaciones de nuevos servicios o elementos en los entornos IT.
- Facilidad para absorber cargas de trabajo por una elevada demanda.
- Agilización del servicio mediante la estandarización de los procedimientos.

Para RTVE, el modelo de servicio ofertado debe proporcionar la máxima eficiencia en costes, sin que ello afecte la calidad del servicio, siendo prioritario establecer un modelo de mejora continua que permita avanzar hasta alcanzar los máximos niveles de calidad.

Estos trabajos se realizarán de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

En el diseño del servicio se tendrán en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera CRTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable a las necesidades.

2 Situación Actual

RTVE ha acometido en los últimos años un proceso de renovación tecnológica afectando a la práctica totalidad de los sistemas de información y comunicaciones, en consonancia con el objetivo esencial de cubrir cualquier necesidad de las diferentes áreas y estar alineada con las actuales evoluciones tecnológicas.

En el presente apartado se relacionan las plataformas de usuario cuyo soporte integral deberá realizar el adjudicatario, tratando de ofrecer toda la información disponible para describir el alcance de las necesidades del servicio.

Algunos de los aspectos indicados pueden sufrir variaciones durante la tramitación de este expediente, debido a la evolución normal de las plataformas tecnológicas, por lo que se tratará de detallar, con la máxima exactitud posible, la situación actual en el momento de elaboración de este pliego, debiendo considerarse por tanto a título orientativo.

Asimismo, dada la actualización continua de las plataformas, se deberá tener en cuenta que las plataformas se irán actualizando de forma continua durante el período de duración del contrato.

Las aplicaciones y servicios corporativos que se ejecutan desde las diversas plataformas de usuario son críticas para los procesos de Producción y Emisión de RTVE, Económicos, de RRHH, etc., muchas de ellas con un elevado número de usuarios con la necesidad de gestionar todas las incidencias que se producen y dar soporte a los puestos de trabajo donde se ejecutan estos servicios, resolviendo lo antes posible cualquier incidencia en su funcionamiento diario.

Los usuarios se encuentran distribuidos en las distintas sedes de RTVE a nivel nacional.

Los diferentes tipos de sedes existentes en las que hay instalados puestos de trabajo ofimáticos a los que se debe prestar servicio son los siguientes:

- Sedes Centrales
- Centros de Producción (CCPP)
- Centros Territoriales (CCTT)
- Unidades Informativas (UUII)
- Otras Sedes

La relación completa de sedes en las que se prestará el servicio es la indicada en el **Anexo 1**, aunque dado que RTVE se encuentra actualmente en proceso de traslados y unificación de algunas sedes esta relación podrá sufrir ligeras variaciones.

Las **sedes principales** son:

SEDES PRINCIPALES				
Sede	Cod	Dirección	Población	Provincia
Prado del Rey	EPR	Avd. Radio Television 4	POZUELO DE ALARCÓN	MADRID
Torrespaña	TOR	O'Donnell, 77	MADRID	MADRID
San Cugat	CUG	Mercé Vilaret, S/N (08190)	SANT CUGAT	BARCELONA

En el **Anexo 2** se recoge el **catálogo de aplicaciones y servicios** a negocio a los cuales se debe proporcionar soporte a los usuarios dentro del alcance de este expediente, con sus principales características, criticidad y número usuarios aproximados. Estos servicios, debido a la evolución natural de la instalación, podrán variar en cantidad y características tanto durante la tramitación del expediente como durante la ejecución del contrato.

El personal de soporte deberá tener experiencia con estas aplicaciones y servicios y sus características y dependencias, para poder proporcionar a los usuarios soporte en caso de que se produzcan incidencias, o escalarlas a los departamentos encargados del nivel 2 (desarrollo, gestión de plataformas del CPD, etc).

Las principales plataformas y servicios existentes, cuyo soporte y mantenimiento es objeto de este pliego son:

- **Equipos ofimáticos y periféricos**
 - PCs de sobremesa
 - PCs portátiles
 - Otros equipos (MAC, etc)
- **Equipos Móviles**
 - Tablet
 - Smartphones
- **Terminales de VoIP y Videoconferencia**
 - Terminales VoIP
 - Terminales Videoconferencia
 - Comunicaciones Unificadas (CCUU)
- **Software Ofimático**
 - Microsoft Windows
 - Microsoft Office
 - Productos Adobe
 - AutoCAD y 3D Studio
 - Otros productos ofimáticos
- **Servicios de Colaboración**
 - Correo electrónico
 - Correo Móvil
 - Colaboración en cloud
- **Servicio de Impresión gestionada SIGRE**
- **Aplicaciones Corporativas**
 - Aplicaciones de Producción y Emisión
 - Gestor Documental ARCA
 - Aplicaciones Departamentales
 - Sistemas SAP y Business Objects
 - Aplicaciones móviles OMNIA
 - Otras aplicaciones

- **Aplicaciones cloud**
- **Servicios de Seguridad**
 - Directorio activo y gestión de contraseñas
 - Gestión de Antivirus

Asimismo, durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas RTVE continuará renovando equipos y periféricos e introduciendo nuevos servicios, que entrarán a formar parte del servicio de mantenimiento y soporte.

A continuación, se describen con más detalle las distintas plataformas y servicios a los que se debe proporcionar soporte y mantenimiento.

2.1 PCs Ofimáticos y Periféricos

Dentro de esta categoría se incluyen las siguientes plataformas:

- PCs de sobremesa
- PCs portátiles
- Otros equipos
- Impresoras personales y de grupos de trabajo (no centralizadas)
- Otros periféricos

La distribución aproximada de los principales modelos y número de equipos y S.O. es la siguiente:

Tipo Puesto	Cantidad	Sistema Operativo	Cantidad
PC Sobremesa	6.231	Windows XP	1.413
PC Portatil	1.053	Windows 7	4.082
Mac Fijo	12	Windows 10	1.789
Mac Portatil	24	MacOS	36
Total	7.320	Total	7.320

Dado que CRTVE está acometiendo gradualmente el despliegue de nuevos equipos con **Windows 10 y migración de los existentes**, la proporción de equipos de cada S.O. irá variando durante la ejecución del servicio. Asimismo, se incluirá al servicio cualquier otro sistema operativo o tecnología que se implante en RTVE durante el plazo de ejecución del contrato.

En el **Anexo 3** se detalla el inventario de equipos **sobremesa y portátiles** a los que el adjudicatario tendrá que dar soporte y mantenimiento mediante este expediente.

Para los equipos que disponen de garantía, se indican las **fechas aproximadas** de finalización de la misma, a partir de la cual deberán ser mantenidos por el adjudicatario.

EQUIPOS EN GARANTIA				
Modelo	2020	2021	2022	2023
HP Mini ProDesk 600 G4	500	500	500	500
HP Mini ProDesk 600 G3	458	458	458	458
HP MT ProDesk 600 G3	89	89	89	89
HP Mini ProDesk 600 G2	1.190	1.190	399	
HP MT ProDesk 600 G2	4	4		
HP Work Z840	2			
Total	2.243	2.241	1.446	1.047

La distribución, aproximada, de PCs por sedes se recoge en el **anexo 4**.

El número de impresoras y equipos multifunción no centralizados y cantidades de cada modelo, a los que se deberá que dar soporte y mantenimiento mediante este expediente es la recogida en el **anexo 3**.

	Cantidad
Impresoras y MPF	545

El número y distribución aproximada de otros periféricos a los que se tendrá que dar soporte y mantenimiento mediante este expediente es la recogida en el **Anexo 3**.

2.2 Equipos Móviles

CRTVE dispone de un parque de tabletas y teléfonos móviles de diversos fabricantes con servicio de correo electrónico y aplicaciones corporativas:

Equipo Movil	Cantidad
Tabletas	166
Telefonos Móviles	3.500

En el **anexo 3** se detalla el número y modelos de tabletas a las que se deberá proporcionar soporte y al que habrá que añadir el posible crecimiento de dispositivos.

En relación a los terminales móviles, el mantenimiento y soporte de los mismos esta fuera del alcance del presente servicio, a excepción del **soporte** a proporcionar a los usuarios para a los siguientes servicios corporativos:

- Servicio de **correo móvil**.
- Servicio de **Aplicaciones Móviles** Corporativas OMNIA.
- Servicio de red **WiFi**.

Para ello se el adjudicatario tendrá acceso al **sistema MDM** con el que RTVE gestiona dichos dispositivos, de modo que se pueda atender de forma remota las incidencias.

2.3 Terminales de ToIP y Videoconferencia

Terminales de ToIP

RTVE tiene implantado un sistema de telefonía IP en todas sus sedes.

En el **anexo 5** se relacionan los terminales de Telefonía IP actualmente instalados a los que se deberá dar soporte durante la vigencia del contrato.

Los modelos de terminales y su número aproximado son los siguientes:

Terminales ToIP	Modelo	Cantidad
Terminales de Gama Alta	7965 - 7962	994
Terminales de Gama Media	7945 - 7942	939
Terminales de Gama Baja	Cisco 7911	5.037
Inalámbrico IP Wifi	Cisco CP8821	3
Inalámbrico con ATA	n/a	6
Conference Phone	Cisco 8831	2
Total terminales ToIP		6.981
Paneles de Extensión	Cisco 7915	110
ATA (2 puertos)	ATA-186	11
VG	ATA-186	3

Comunicaciones Unificadas

Asimismo, RTVE se encuentra en proceso de despliegue del sistema de Comunicaciones Unificadas (CCUU), CISCO Jabber, este sistema permite las siguientes funcionalidades:

- Softphone en PC y Móvil
- Mensajería instantánea y videoconferencia en PC y Móvil

Se espera desplegar hasta aproximadamente:

- 3.500 Jabber Full en sus PCs corporativos y teléfonos móviles con funcionalidad completa.
- 3.500 Jabber básico, solo con funcionalidad de presencia y chat.

Terminales de Videoconferencia

CRTVE dispone de un sistema de videoconferencia de salas con equipos en las Sedes Principales y CCTT, detallados en el **anexo 6**, a los que se deberá prestar soporte a los usuarios en el manejo de los mismos, incluso in-situ cuando sea necesario.

- Numero de Terminales de Videoconferencia: **50**

Los terminales de ToIP y Videoconferencia indicados corresponden a la situación en el momento de redacción del presente pliego, pero dado que se trata de un servicio en evolución, durante el contrato se irán renovando por nuevos modelos.

2.4 Software Ofimático

Los usuarios de RTVE utilizan diverso software ofimático en los PCs corporativos:

- Microsoft Windows
- Microsoft Office
- Productos Adobe
- AutoCAD y 3D Studio
- Otros productos ofimáticos

El **Anexo 7** recoge, a título orientativo, el listado con el detalle de los principales productos ofimáticos y utilizados en los equipos de RTVE a los que se tendrá que dar soporte y mantenimiento mediante este expediente, a los que hay que añadir el producto **MS-Office**, en distintas versiones, instalado en unos **6.500** equipos.

2.5 Servicios de correo y colaboración

Los usuarios de RTVE utilizan los servicios de correo y colaboración corporativos:

- **Correo electrónico** (actualmente Microsoft Exchange 2013): **6.500** Usuarios. El número de buzones actual es el siguiente:

Tipo Usuario	Cant
Buzones Personales	6.693
Buzones Genericos	1.153
Buzones Totales	7.846

Los usuarios utilizan el servicio mediante dos tipos de acceso:

- OWA
- Outlook
- Correo Móvil, utilizado desde dispositivos IOS y Android

La distribución de buzones de correo por tipo de acceso es la siguiente:

Tipo Acceso	Cant
Buzones Normal - OWA	7.846
Buzones Normal - MAPI	1.142
Buzones Normal - POP3	7.846
Buzones Móviles - ActiveSync	1.202

El sistema de correo se encuentra en proceso de integración con el servicio de colaboración, de forma que durante la duración del contrato irán pasando buzones del servicio de correo dedicado al servicio de colaboración. Asimismo, está previsto el despliegue del servicio de correo móvil a todos los dispositivos móviles corporativos.

Servicios de Colaboración en cloud

El servicio de colaboración en cloud (actualmente Office365), se encuentra en proceso de despliegue gradual. La distribución actual de usuarios es la siguiente:

Usuarios Colaborativos	Cant
Usuario Colaborativo Básico (Onedrive Empresa)	170
Usuario Colaborativo Avanzado 1 (Office365 Empresa E1)	170
Usuario Colaborativo Avanzado 3 (Office365 Empresa E3)	3
Usuario Colaborativo Avanzado 5 (Office365 Empresa E5)	1

Como ya se ha indicado, irá aumentando gradualmente el número de usuarios de los servicios de colaboración hasta llegar a todos los empleados, y se migrarán gradualmente en el mismo los servicios de correo electrónico.

2.6 Servicio de Impresión gestionada SIGRE

El servicio de impresión gestionada dispone de impresoras y equipos multifunción en red distribuidos por todas las sedes, que disponen de un servidor de impresión centralizado y un sistema de Accounting.

Los equipos SIGRE existentes a nivel nacional son los siguientes:

Equipos SIGRE	Marca	Modelo	Cant
Multifunción Color Medio Volumen	KONICA	Bizhub C284e	75
Multifunción Color Medio Volumen	KONICA	Bizhub C308	30
Multifunción Color Bajo Volumen	KONICA	Bizhub C3110	30
Multifunción B/N Bajo Volumen	KONICA	Bizhub 3320	50
Impresora B/N	KONICA	Bizhub 4000P	30
Total Equipos SIGRE			215

La distribución de equipos SIGRE por sedes se muestra en el **Anexo 8**.

Para estos equipos se deberá dar soporte a los usuarios como se explica más adelante, pero su mantenimiento y reparación de averías esta fuera del alcance de este pliego.

2.7 Aplicaciones Corporativas

Las principales aplicaciones corporativas a las que se presta soporte al usuario son las siguientes:

- Gestor documental audiovisual ARCA.
- Aplicaciones corporativas y departamentales WAS-J2EE (25 aproximadamente)
- Sistemas corporativos de Producción y Emisión.
 - SGPP/SIP: Sistema Integrado de Producción Propia de TVE y RNE.
 - SGPA/SPA: Sistema de Producción Ajena de TVE.
 - SGCE: Sistema de Gestión de Emisiones de TVE y RNE.
- Gestor documental administrativo DOGMA.
- Sistemas SAP Financiero y de RRHH.
- Sistema de informes Business Objects.
- Aplicaciones .NET: 10 aproximadamente.
- Intranet Corporativa (Desarrollo PHP con múltiples aplicaciones).
- Portal de Empleado y del Manager (Desarrollo PHP, integrado en Intranet).
- Aplicaciones móviles OMNIA
- Otras aplicaciones.

2.8 Aplicaciones Cloud

Estas aplicaciones, están contratadas como Software as a Service (**SaaS**) por RTVE con terceras empresas, siendo utilizadas directamente por los usuarios finales a través de la conexión a internet corporativa.

Vienen reflejadas en el catálogo de servicios del **anexo 2**.

Para estas aplicaciones solo se atenderán indecencias relativas a configuración del puesto de trabajo, conectividad y acceso, escalándose en otro caso al N2 correspondiente.

2.9 Servicios de Seguridad

Las siguientes herramientas de gestión de seguridad y accesos están desplegadas en RTVE:

- Gestión de Identidades (OpenIAM), compuesto por:
 - Single Sign On (S3o)
 - Gestión de Usuarios y Accesos Internos (GIDA)
 - Gestión de Usuarios y Accesos Externos Web (MCAW)
 - Portal de Autoservicio de Contraseñas (GAC)
 - Portal de Usuarios y Roles (PUR)
- Directorio activo y gestión de contraseñas

Para estas herramientas, el servicio de soporte al usuario se limita a resolver problemas de puesto de trabajo, configuración, instalación de nuevas versiones, soporte a la utilización, soporte a la renovación de contraseñas, etc. o escalado a los Niveles 2 en caso de caídas o errores de del sistema.

2.10 Otros Servicios de Red

La Red ofimática incluye los siguientes servicios a usuarios:

- Carpetas de Red
- Directorio Activo
- Antivirus TrendMicro (V 11): Antivirus corporativo desplegado en todos los PCs

2.11 Otros paquetes de software

Existen otras aplicaciones de terceros (paquetes) que se utilizan por los usuarios. Se pueden destacar las siguientes:

- **WSD** (V 3.0): Whitestone Service Desk, Sistema de Gestión de Incidencias y autoservicio de peticiones.
- **HP PPM** (V 9.32): Sistema SIGO de Gobierno IT.
- **EXOS** (V 9300): Sistema de Control de accesos a las instalaciones.
- **BCOM** (V 4.0B): Sistema de Control de Presencia.
- **WinSehtra Winmedtra**: Aplicación de Riesgos Laborales

Para estas aplicaciones se prestará soporte al puesto de trabajo, instalación, configuración, etc, escalándose al Nivel 2 correspondiente cualquier otra.

2.12 Sistema de Gestión de Incidencias

RTVE tiene definido el proceso de Gestión de Incidencias implantado mediante la herramienta **Whitestone Service Desk** (WSD).

Whitestone es una solución global que proporciona a CRTVE un servicio de atención al usuario de calidad, a través de la automatización de procesos de negocio llevada a cabo por Whitestone Service Desk, una aplicación web que facilita de principio a fin los procesos de gestión de servicio, disponiendo de módulos de trabajo predefinidos para:

- Proceso de Gestión de Incidencias.
- Proceso de Gestión de Problemas.
- Proceso de Gestión del Conocimiento.
- Proceso de Gestión de Eventos.
- Proceso de Gestión de Cambios.
- Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios.
- Proceso de Gestión de la Configuración.
- Proceso de Gestión de Peticiones.
- Proceso de Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio

WSD permite, de forma sencilla, la incorporación de complejos flujos de distribución mediante la creación de reglas que automáticamente asignarán las incidencias, en función de su naturaleza, a sus respectivos grupos.

WSD ofrece herramientas para la clasificación y tipificación de las incidencias.

Asimismo, dispone de **versión Móvil** para que los técnicos de soporte de campo reciban las notificaciones de incidencia y realicen los procesos de cierre con el usuario final, optimizando así el proceso.

RTVE proporcionará al adjudicatario las tabletas necesarias para que los técnicos de campo utilicen esta herramienta en movilidad.

Para proporcionar mayor información sobre la incidencia, WSD permite adjuntar archivos a las mismas.

WSD permite también el registro automático en el sistema de consultas e incidencias recibidas mediante correos electrónicos. Las incidencias y consultas serán asociadas al usuario registrado con dicha cuenta de correo electrónico.

La herramienta WhiteStone será de uso obligado por el adjudicatario, y será con la que se realice la medición del cumplimiento de los ANS del servicio.

Como se ha dicho, esta herramienta implementa los flujos de resolución de incidencias, solicitudes y problemas según el procedimiento definido por RTVE.

2.13 Sistema de soporte Remoto

RTVE tiene implantada una herramienta de soporte remoto, que permite a los operadores del CAU conectarse remotamente al equipo del usuario para resolver una incidencia sin desplazarse físicamente al puesto, siempre que sea posible, y garantizando la preceptiva autorización del usuario a dicha intervención remota.

El sistema utilizado es:

- **TeamViewer V 14**

Esta herramienta será proporcionada por RTVE para que pueda ser utilizada por los técnicos del CAU para resolver incidencia de forma remota siempre que sea posible.

2.14 Sistema de Distribución de Sw SCCM

RTVE tiene implantado el sistema SCCM para la gestión remota y distribución de software de servidores y puestos de trabajo en los entornos Microsoft.

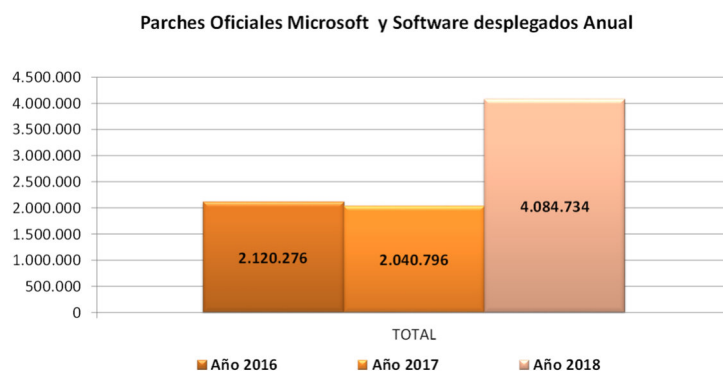
Las características del sistema son las siguientes:

- Versión: **Current Branch 1810**

RTVE utiliza las siguientes funcionalidades del producto:

- Distribución de parches
- Distribución de Software
- Actualización de sistemas operativos
- Despliegue de Scripts
- Distribución de políticas de dominio
- Creación de reportes SQL personalizados
- Inventario de equipos en el dominio y versiones de Sw.

La distribución de parches se realiza de forma mensual. El número de distribuciones de parches anuales en los últimos años, es el siguiente:



2.15 Sistema de Monitorización

RTVE dispone de un sistema de monitorización de los servicios y plataformas centrales a disposición del CAU para facilitar la supervisión y diagnósticos de incidencias de usuarios, facilitando así el proceso de diagnóstico y escalado.

Además de presentar las alertas y eventos relevantes en los distintos entornos, el sistema de monitorización obtiene los datos de disponibilidad defectiva de las distintas aplicaciones y servicios.

Este sistema está disponible para su consulta por los operadores del CAU.

2.16 Resumen de Proyectos en curso

Durante el año 2020 y siguientes están previstos numerosos proyectos de evolución y actualización, dentro del proceso normal de actualización tecnológica, que modificarán la situación inicial en el momento de inicio del servicio objeto del presente pliego. Las modificaciones previstas más relevantes son las siguientes:

- Renovación de PCs.
- Extensión del despliegue de Windows10 y office 2016
- Despliegue de office 2019.
- Despliegue del sistema de CCUU a todos los usuarios.
- Migración del sistema de correo al nuevo sistema de colaboración en cloud (office365 o similar), coexistiendo ambos sistemas.
- Extensión del correo móvil a todos los terminales corporativos.
- Renovación de los terminales de Telefonía-IP.
- Renovación del Sistema y terminales de Videoconferencia.
- Nuevo sistema de impresión gestionada SIGRE, en el que se prevé un incremento del número de equipos, sustituyendo parte las impresoras y equipos multifunción incluidos actualmente en el sistema.
- Despliegue de nuevas aplicaciones corporativas.
- Extensión del sistema de aplicaciones en movilidad OMNIA a todos los usuarios.
- Otros proyectos.

El licitador deberá tener en cuenta estas evoluciones, cuyo soporte deberán ser asumidas por adjudicatario según se vayan produciendo.

3 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

3.1 Enfoque del servicio

El servicio a contratar consistirá en todas las tareas de **soporte integral a usuarios** relacionadas con el puesto de trabajo y con el uso de todos los servicios TI corporativos de RTVE como se describirá en los siguientes apartados.

La gestión integral del servicio es un factor determinante a la hora de obtener un rendimiento óptimo en uso servicios IT **complejos y muy críticos** como los de RTVE, por lo que se requiere que el adjudicatario preste un servicio integral, incluyendo todas las actividades necesarias.

Para RTVE, el modelo de servicio ofertado por el proveedor debe proporcionar la máxima eficiencia en costes, sin que ello afecte a la calidad del servicio, siendo prioritario establecer un modelo de mejora continua, que permita avanzar hasta alcanzar los máximos niveles de calidad.

Estos trabajos se realizarán de acuerdo a un **modelo de nivel de servicio (ANS)** que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

En el apartado “Acuerdos de Nivel de Servicio” de este pliego se indican los ANS mínimos que deberá cumplir el adjudicatario.

Con independencia del entorno en el que se encuentre ubicado un componente, físico o lógico, este puede soportar o verse influido, por otros entornos, por lo que los servicios y tareas que se relacionan en los diferentes entornos deben coordinarse para la consecución de la operativa esperada.

El adjudicatario que preste los servicios, debe realizar todas las tareas para el soporte integral a los usuarios de todos los servicios y plataformas de usuario de la instalación, así como una monitorización de su estado, de forma que se asegure el correcto funcionamiento de todos ellos, garantizando la robustez del servicio unificado.

Las tareas generales a realizar por el adjudicatario se agrupan en las siguientes categorías:

- CAU (Call Center y Help Desk)
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Preventivo
- Servicio de Instalaciones
- Servicio de trabajos auxiliares
- Gestión de Inventario Hw/Sw
- Servicio de Soporte de Comunicaciones
- Servicio de Distribución de Software y Soporte Experto
- Soporte a equipos de impresión gestionada
- Soporte 24x7

Los entornos objeto del servicio serán todos los descritos en el apartado “Situación Actual”, actualizados con las modificaciones provocadas por los proyectos de evolución descritos en dicho apartado, así como por la evolución normal de la instalación.

Dada la evolución normal de la instalación, podrá producirse un crecimiento vegetativo de hasta un **3%** en cuanto al número de equipos físicos, servicios IT a los que prestar soporte, sin que esto implique un incremento de costes para RTVE, debiendo el licitador estimar los recursos necesarios durante la duración del contrato y sus posibles prórrogas para este crecimiento de la instalación.

El licitador deberá, por tanto, prever en su propuesta la variación en el tiempo del dimensionamiento del equipo en base a la evolución natural de las necesidades de la instalación.

El adjudicatario atenderá todas las solicitudes que realice RTVE relacionadas con la gestión de las plataformas, tales como incidencias, peticiones de modificaciones o cambios, instalaciones, etc.

En el **Anexo 9** se indican diversas estadísticas de llamadas al CAU e incidencias resueltas por en el servicio actual.

El adjudicatario deberá realizar los trabajos siguiendo los procedimientos y metodologías vigentes en RTVE, tales como:

- Procedimiento Gestión de Incidencias y Problemas
- Procedimiento de Acceso Remoto
- Procedimiento de reinicio de contraseñas
- Procedimiento de actualización del inventario Hw
- Procedimiento de actualización del inventario Sw
- Procedimientos de Seguridad Informática

El servicio se orientará al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos.

Serán responsabilidad del adjudicatario **todas las actuaciones necesarias para el funcionamiento diario de los equipos de usuario**, siendo responsable de la administración permanente de todos los equipos, a excepción de las tareas cuya ejecución se reserva RTVE, mencionadas en apartados posteriores.

Cualquier actuación sobre los equipos y sistemas se desarrollará con los necesarios controles de seguridad que permitan autenticar e identificar todas las acciones realizadas sobre los mismos cumpliendo las políticas de seguridad de RTVE.

El licitador presentará en su propuesta el modelo y enfoque de servicio global propuesto.

A continuación, se describen los distintos servicios requeridos.

3.2 Servicio CAU (Call Center y Help Desk)

3.2.1 Funciones del CAU

El CAU dará soporte a primer nivel a todos los usuarios de CRTVE, siendo el encargado de la recepción de incidencias, resolución/escalado de incidencias, problemas, consultas, solicitudes y peticiones de soporte durante el horario de servicio establecido al efecto.

La estimación anual de RTVE en cuanto a llamadas al CAU, incidencias y averías para este expediente se recoge en el siguiente cuadro:

KPI	Cantidad
Incidencias Anuales	30.000
Averías Microinformática	5.500
Llamadas recibidas CAU	55.000
Llamadas recibidas 24x7	2.000
Solicitudes Anuales	8.000

Estos datos son estimativos, pudiendo variar en hasta un **10,00% durante la duración del contrato** sin que ello suponga un incremento en el coste económico para RTVE.

El CAU es **responsable de registrar, atender y resolver** las llamadas incidencias, consultas y peticiones de los usuarios finales relacionadas con el uso de las herramientas y servicios informáticos utilizados en RTVE y descritos en el apartado de Situación Actual.

El adjudicatario se responsabilizará íntegramente del primer nivel de soporte, siendo el encargado de resolver el mayor número de consultas e incidencias posible en los entornos determinados cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio.

Por tanto, el CAU de RTVE no consiste en un mero servicio de recepción de llamadas y registro en la herramienta de gestión, sino que **debe tener capacidad para resolver de forma remota todas las incidencias que sea posible**, salvo los casos en que:

- Se requiera el desplazamiento físico de un técnico al puesto de trabajo, en cuyo caso la incidencia se redirige al servicio de mantenimiento correctivo.
- Se requiera la intervención de expertos de un N2 (desarrollo de aplicaciones, técnica de sistemas, Operación CPD, Comunicaciones, etc), en cuyo caso se desvía al N2 correspondiente.

En caso de no poder resolver la incidencia recibida en el CAU, ésta se escalará al grupo de soporte correspondiente, en el segundo nivel.

Para ello, el personal que atiende el CAU deberá estar capacitado para resolver gran parte de las incidencias, para lo que deberá estar familiarizado con los servicios IT de RTVE y su funcionamiento, y deberá tener los conocimientos necesarios, de forma que pueda atender adecuadamente dichas incidencias. Este conocimiento se deberá adquirir durante la fase de transición.

Para la realización del servicio el adjudicatario utilizará la herramienta **Servicie Desk** Whitestone descrita anteriormente. El mantenimiento y evolución de esta herramienta será responsabilidad de RTVE.

Igualmente, será función del CAU la validación de los usuarios que utilicen el servicio, verificando los datos de inventario del usuario y equipo (nombre, teléfono, número de serie, ubicación, etc.), depurando el inventario gestionado a través del módulo de gestión de activos de la herramienta Whitestone, en caso de que el equipo de la persona llamante no fuera el que consta en el inventario.

El CAU también podrá realizar otras tareas de apoyo o preventivas que determine CRTVE, si el volumen de trabajo así lo permite, y siempre que este hecho no afecte al número de recursos asignados ni al cumplimiento del ANS.

Como ya se ha dicho, en el caso de que la dificultad o tipología de la incidencia supere el ámbito de actuación del CAU, por complejidad, falta de documentación, etc., éste deberá realizar el escalado de la incidencia al Nivel 2 de soporte, y **será responsable de realizar el seguimiento de su resolución hasta efectuar el cierre** de la misma.

3.2.2 Entrada y Registro de Incidencias

Las incidencias o peticiones de intervención de los usuarios ubicados en las diferentes sedes de RTVE podrán ser reportadas por cualquiera de los siguientes cauces:

- Mediante **llamada telefónica** directa al grupo del CAU, que registrará la incidencia en la herramienta de gestión Whitestone, procediendo a ejecutar las tareas adecuadas para la gestión de la incidencia, y su resolución durante la propia llamada siempre que sea posible.
- Mediante el **Portal de Servicios** que se encuentra en la Intranet Corporativa, el propio usuario genera una incidencia o petición en la herramienta Whitestone.
- Mediante un **Correo** a la dirección cau@rtve.es
- Mediante sesión de **Chat**.

En el supuesto de que las entradas se realicen por otros canales, éstas deberán registrarse dentro de la herramienta de gestión por el personal asignado al CAU.

El servicio del CAU estará dimensionado de modo que pueda realizar con la máxima eficacia tanto la resolución de incidencias, como las consultas en este primer nivel, cumpliendo los ANS establecidos.

3.2.3 Proceso de Gestión de Incidencias

Dentro del proceso de gestión de incidencias de RTVE, se distinguen las siguientes fases:

- **Registro de incidencias.** El CAU registrará las incidencias recibidas en la herramienta de gestión de incidencias Whitestone. El tipo de atención recibido por el usuario dependerá del canal empleado en la notificación (teléfono, e-mail, chat, etc.). Se comprobará que los datos suministrados no contienen disfunciones sustanciales en la aplicación de inventario.
- **Tratamiento de incidencias abiertas.** Se documentará la incidencia con la información recibida, evaluando la posibilidad de que se trate de un problema ya resuelto con anterioridad, para lo cual se accederá a la base de conocimiento. Será asimismo función del equipo del adjudicatario alimentar esta base de datos. Se informará al usuario del estado de su petición, pasos seguidos para su resolución y acciones futuras.

- **Apertura y resolución de Tickets.** La asistencia de primer nivel del CAU intentará resolver las incidencias reportadas por el usuario. En cualquier caso, se abrirá un ticket nuevo ante una nueva incidencia, que se cerrará tan pronto como el problema sea resuelto.
- **Asignación y tratamiento de Tickets abiertos.** Cuando por su complejidad, no es factible la resolución de una incidencia en primer nivel, se asignará a los grupos de Nivel 2. Dicha asignación se realizará tras analizar y diagnosticar el ticket. Se identificarán las acciones necesarias para solucionarlo o se designará el grupo de segundo nivel adecuado para ello. El coordinador responsable del servicio resolverá los conflictos producidos en dicho proceso, reasignaciones, etc.

Existen diversos grupos de Nivel 2 para la resolución de incidencias que no puedan resolverse en el CAU:

- Desarrollo de aplicaciones
 - Arquitectura y Plataformas
 - Comunicaciones y Redes
 - Operación CPD
 - Etc
- **Cierre de Tickets.** Una vez solucionado el problema, el técnico que lo haya resuelto deberá **documentar toda la información relativa al mismo y a las acciones realizadas** antes de proceder a su cierre.
 - **Monitorización de la gestión de incidencias y tickets.** El responsable del servicio CAU revisará el estado de los tickets pendientes o sin asignar para evitar largos tiempos de espera en la resolución. Se revisará asimismo el proceso de escalado y resolución, así como la prioridad en la asignación y la confirmación de la resolución por parte del usuario afectado.
 - **Cierre de las incidencias.** Una vez solucionada la incidencia y confirmada con el usuario la resolución, se cierra dando por finalizado el servicio.

3.2.4 Documentación y seguimiento de la resolución de incidencias

Periódicamente se generarán informes con el nivel de servicio ofrecido a partir de los datos obtenidos de la herramienta de Whitestone, descritos en el apartado de Documentación más adelante.

Dentro de esta actividad, el CAU deberá:

- **Informar al responsable** del servicio del estado de las incidencias existentes.
- **Documentar** toda la información sobre cada actuación realizada, detallando la situación en la que queda la incidencia, y solución aplicada en los problemas.
- **Informar a los usuarios** sobre la situación en la que queda la incidencia atendida, así como de los pasos sucesivos a realizar, en caso de que aquélla no pueda resolverse, bien por no disponer de los medios necesarios en ese momento, bien porque dependa de actuaciones del propio usuario o de terceros.

- **Colaborar activamente** con el resto de la Dirección de Sistemas, informando de cualquier alteración en las tareas asignadas que supongan desviaciones significativas en la planificación diaria.
- **Proporcionar informes** periódicos de incidencias y solicitudes pendientes de cierre a los distintos grupos de resolución, según lo establecido en el procedimiento de gestión de incidencias.
- **Escalar a los Responsables** y a la Dirección de Sistemas de RTVE las incidencias especialmente y críticas según lo establecido en el procedimiento de gestión de incidencias.

3.2.5 Nivel 2 de resolución

El segundo nivel de soporte está incluido dentro de la metodología de gestión de las incidencias de RTVE, y utiliza las mismas herramientas de gestión.

Este N2 está incluido en el presente expediente para los casos que se describen en los siguientes apartados, estando fuera del alcance para el resto, que serán escaladas y tratadas por otros proveedores especializados de N2 u otras áreas de RTVE.

Será obligación del segundo nivel de soporte la documentación de sus actuaciones en la herramienta de gestión de incidencias, hasta conseguir la solución definitiva de las incidencias y será responsable de documentar las soluciones a los problemas comunes de los usuarios, para conseguir una mayor eficacia en la resolución del primer nivel.

Las incidencias, una vez solucionadas, serán devueltas al primer nivel para su cierre definitivo, previa confirmación de una correcta resolución con el usuario que las abrió, mediante una llamada telefónica de comprobación.

3.2.6 Soporte 24x7

Dado que los servicios IT en RTVE requieren de disponibilidad 24x7, el adjudicatario deberá disponer de un servicio de soporte 24x7 al que, fuera del horario presencial en las instalaciones de RTVE, se transferirá el servicio para la resolución de aquellas incidencias que afecten de forma grave al funcionamiento de cualquier servicio incluido en el alcance y que requieran una solución urgente.

Este servicio se realizará de forma remota desde las instalaciones del adjudicatario los **todos los días de ejecución del contrato**. Para ello **se redirigirá el teléfono del CAU** de RTVE al teléfono que determine el adjudicatario donde se encontrará disponible un operador de soporte del CAU, que deberá ser uno de los miembros del equipo de trabajo habitual asignado a RTVE (para lo cual se deberán establecer los servicios de guardia correspondientes).

Las tareas a realizar en este servicio incluirán:

- Registro y diagnóstico de la incidencia.
- Solución remota si es posible.
- Escalado al N2 correspondiente.
- Seguimiento de la incidencia hasta su resolución.
- Escalado a los responsables de RTVE según su criticidad.

RTVE dispondrá del contacto de un responsable del servicio de guardia 24x7 para escalarle cualquier incidencia grave o necesidad urgente.

3.3 Mantenimiento correctivo y soporte

3.3.1 Alcance del mantenimiento

El mantenimiento correctivo incluirá todas las intervenciones necesarias en el puesto de trabajo para la resolución de una incidencia que no pueda ser resuelta por el Nivel 1 en el CAU, por lo que actuará como un servicio de Nivel 2 que incluirá la resolución de incidencias de diversos tipos, tales como:

- Reparación de averías Hardware
- Gestión de reparaciones de equipos en garantía.
- Solución de problemas en el Software de base, S.O, antivirus, navegadores, drivers, etc.,
- Solución de problemas de aplicaciones instaladas, reinstalaciones, configuración, etc., incluyendo software ofimático estándar, aplicaciones corporativas, servicios de colaboración, aplicaciones cloud, servicios de red, seguridad, antivirus, etc.
- Asistencia a los usuarios para la resolución de problemas de configuración y uso del ordenador o de cualquiera de sus componentes hardware y software, ya sea de forma presencial o mediante la utilización de herramientas de administración remota.
- Servicio de soporte de red local, que incluya tareas como solución de problemas de interconexión de equipos, instalación y configuración de electrónica de red, así como localización y reparación de problemas más frecuentes.
- Resolver problemas de Comunicaciones LAN, Wifi, acceso a Internet, etc. en los equipos.
- Resolver problemas de configuración de los servicios móviles indicados en el apartado de Situación actual.

Se emplearán los recursos y herramientas necesarias para el diagnóstico y la reparación de las averías o defectos de funcionamiento en los equipos objeto de este expediente, incluidos sus componentes (tarjetas, periféricos, recuperación de datos, etc.). Dichas herramientas especializadas deberán ser proporcionadas por el adjudicatario.

La reparación se realizará preferentemente “in-situ” y con la utilización de **recambios originales y nuevos**, siendo posible su reparación en laboratorio siempre que las circunstancias así lo aconsejen y previa autorización de RTVE, cediéndose en ese caso por parte de la empresa adjudicataria, un equipo de similares o superiores características mientras se mantenga abierta la incidencia.

Este servicio deberá incluir:

- Número de intervenciones sin limitación.
- Mano de obra.
- Desplazamiento del personal técnico y transporte de los equipos.
- Piezas de repuesto y/o reparación de las originales.

- Destrucción segura de los datos de carácter personal alojados en los equipos o dispositivos sustituidos.
- Gestión y seguimiento de garantías de los fabricantes hasta su resolución.

El adjudicatario deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el expediente.

En caso de requerirse la sustitución del equipo o periférico por tratarse de un **equipo obsoleto**, RTVE proporcionará un nuevo equipo debiendo el proveedor sustituir el averiado por el nuevo, dejándolo con la misma configuración que el equipo averiado, incluyendo:

- Sistema Operativo, instalado y configurado.
- Drivers de dispositivos de red, video, sonido, etc. instalados y configurados.
- Aplicaciones y software de base correctamente instaladas.
- Software cliente de las Aplicaciones Corporativas de CRTVE instalado convenientemente.
- Traspaso de información del usuario al nuevo equipo.

En caso de sustitución de impresoras o cualquier otro periférico obsoleto, RTVE proporcionará uno nuevo, debiendo el proveedor sustituir el elemento averiado, con los drivers debidamente instalados y configurados.

En caso de que el equipo o componente no pueda repararse (pantallas, teclados, discos, etc, excepto PCs estacionarios y portátiles, tabletas e impresoras), se sustituirá permanentemente por otro de iguales o superiores características, del mismo fabricante, y que permita la misma funcionalidad. El adjudicatario deberá comunicarlo, por escrito, al Jefe de Proyecto designado por la Dirección de Sistemas de CRTVE, ofreciendo la siguiente información:

- Número de Inventario del equipo a sustituir
- Número de Serie del equipo a sustituir
- Número de Serie del equipo nuevo.

Un equipo que permanezca en sustitución por un periodo superior a 90 días pasará a ser propiedad de CRTVE y así se inscribirá en su Inventario de Patrimonio en lugar del equipo reemplazado.

En caso de préstamo, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado.

Las averías solo se atenderán dentro del horario habitual del servicio presencial especificado más adelante.

Se incluyen en este mantenimiento las averías que se produzcan por cortes de suministro eléctrico, o por sobretensiones en la red de datos o tierras.

Cuando, a juicio de los técnicos del adjudicatario, una intervención pueda causar pérdida de datos, se pedirá el consentimiento explícito por escrito del usuario, que asumirá el riesgo o pospondrá la resolución de la avería hasta que haga él mismo realice copia de los datos que estime oportunos. En caso de que la copia o traspaso de datos la realice el adjudicatario, deberá asegurarse de que no quede ninguna copia temporal de los mismos en ningún dispositivo salvo en el equipo del usuario, realizando un borrado seguro de los mismos.

La reparación de equipos no incluidos en el inventario, deberá ser aprobada por los responsables de CRTVE.

Para asegurar la correcta medición del cumplimiento de los ANS, el proveedor utilizará la herramienta de gestión de incidencias de RTVE (Whitestone) para la resolución y cierre de las averías en el momento de su finalización, de forma que la herramienta de RTVE tenga la información correcta del tiempo de resolución y, por tanto, será a partir de esta de donde se obtendrá la medición de ANS de resolución.

Los equipos cuyo mantenimiento correctivo será responsabilidad del adjudicatario son los indicados en el apartado de situación actual y detallados en los anexos.

En previsión de posibles errores en el inventario o variaciones en el equipamiento, podrán incorporarse a las relaciones aportadas modelos de equipos y periféricos distintos a los indicados en los correspondientes anexos, por lo que el adjudicatario admitirá, sin coste adicional alguno, una **desviación al alza del 10%** sobre el número de equipos de cualquier tipo descritos en el apartado Situación Actual al comienzo del servicio.

Si se superase esta desviación, sería necesario efectuar ampliación del servicio, para lo que el licitador indicará en su oferta económica el coste unitario de mantenimiento anual por equipo instalado, según lo establecido en el PCG.

Igualmente, en caso de que se reduzca en más de un **10%** el número de equipos o periféricos de algún tipo (por ejemplo, reducción de impresoras, reducción de PCs por optimización del parque, etc.), se realizará la reducción correspondiente del importe del servicio, aplicando el coste unitario.

No se incluye la reparación in situ de equipos 24x7, salvo que excepcionalmente lo solicite el responsable del servicio de RTVE.

Soporte VIP

Dentro del equipo de mantenimiento se incluirá el Soporte a personal VIP, que se realizará **exclusivamente en el centro Prado del Rey (Madrid)**.

3.3.2 Centros de soporte y mantenimiento

El licitador deberá detallar en su propuesta los medios de que dispone para proporcionar **cobertura geográfica** a nivel nacional en todas las sedes de RTVE con recursos suficientes para proporcionar el servicio cumpliendo los ANS indicados más adelante.

Para ello el licitador detallará en su oferta la relación de centros de los que dispone a nivel nacional, incluyendo las características de cada centro:

- Ubicación del centro: ciudad, calle y número.
- Servicios de que dispone de asistencia técnica y mantenimiento.
- Número de técnicos disponibles.
- Almacenes de repuestos y características de los mismos, etc.
- Cualquier otra información de interés.

3.3.3 Gestión de Garantías

El adjudicatario se responsabilizará de **gestionar las garantías de los equipos** incluidos en el inventario que estén en periodo de garantía otorgado por el Fabricante o Distribuidor, realizando las gestiones de notificación, reclamación, seguimiento y escalado de las reparaciones garantizadas, necesarias hasta la resolución de la avería. Efectuará, asimismo, los traslados que fueran pertinentes y reinstalará el software si fuera necesario en el equipo, una vez finalizada la intervención del prestador de la garantía.

Estas tareas se llevarán a cabo de manera tal que pueda controlarse el nivel de servicio prestado por el prestador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

3.3.4 Equipos y servicios no incluidos en mantenimiento correctivo, pero si en soporte

A continuación, se indican los equipos a los que el adjudicatario deberá proporcionar servicios de soporte al usuario y diagnóstico de averías in-situ, pero la reparación correrá por cuenta de RTVE (el proveedor de servicio de N2 correspondiente), sustituyéndose el equipo averiado por otro que proporcionará RTVE en su caso.

- **Smartphones.** Solo se incluye, el soporte al usuario y la resolución de incidencias relativas al funcionamiento de los servicios de:
 - Correo Móvil Corporativo
 - Aplicaciones móviles corporativas OMNIA
 - Conexión a la red Wifi de RTVE
 - Herramientas de CCUU y Colaboración

Estas incidencias serán resueltas o escaladas al N2 correspondiente si su resolución no fuera posible por los técnicos de N2 de mantenimiento y soporte.

Cualquier otra incidencia de dispositivos móviles no será atendida por estar fuera del alcance de este expediente la gestión y mantenimiento de los dispositivos móviles.

- **Terminales de VoIP y Videoconferencia.** Para estos equipos se prestará soporte al usuario, revisión del conexionado y reemplazo de terminales en caso de fallo por otros de repuesto que proporcionará RTVE, pero las reparaciones están fuera del alcance del servicio, así como la asignación de números, configuración de extensiones, etc, que serán desviados al N2 Correspondiente, fuera del alcance de este expediente.
- **Equipos de Impresión gestionada SIGRE.** El soporte para estos equipos consistirá en:
 - Supervisión remota con la herramienta de monitorización.
 - Soporte al usuario en el manejo de los equipos.
 - Instalación de drivers.
 - Solución de atascos (solo en sedes principales)
 - Escalado de averías al fabricante.

3.4 Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario será responsable de las tareas de mantenimiento preventivo y actualización tecnológica que garanticen la estabilidad de la instalación y la prevención de incidencias, pérdidas de rendimiento de los equipos, etc.

Se efectuarán todas las tareas necesarias para mantener los equipos objeto de este expediente en unos niveles de disponibilidad y funcionamiento óptimos y realizar el ajuste de los elementos que permitan mantener dichos niveles.

Entre otras, deberán contemplarse las siguientes operaciones:

- Mantenimiento preventivo para el buen funcionamiento de los distintos componentes hardware y software.
- Realización de testeos, diagnósticos y seguimiento de las prestaciones de los equipos, según las especificaciones del fabricante.
- Inspección y limpieza periódicas de los componentes
- Sustitución de los componentes sujetos a desgaste.
- Actualizaciones de software y parches.
- Soporte a la configuración y puesta en marcha de nuevo hardware y su integración con el resto de plataformas.
- Realización de maquetas, configuración de nuevo software, etc.
- Revisión periódica de parámetros de configuración
- Revisión periódica de logs de los equipos
- Análisis de incidencias y diseño de planes de mitigación y mejora.
- Reproducción de entornos de fallo y pruebas de concepto.
- Análisis de posibles actualizaciones de versiones.
- Estudios y pruebas de optimización.
- Investigación sobre evoluciones tecnológicas aplicables
- Generación y ejecución de propuestas de cambios.
- Pruebas unitarias documentadas de todos los cambios a realizar.
- Desarrollo de pruebas de integración cada vez que se produzcan cambios y actualizaciones.
- Estudios y pruebas de optimización
- Análisis de nuevas necesidades y su impacto
- Mejora continua de la seguridad del puesto y prevención de ciberincidentes.
- Etc.

Este mantenimiento preventivo se efectuará de forma planificada y en los horarios más adecuados a las necesidades de las unidades y usuarios afectados de RTVE.

Los cambios a propuesta del proveedor deberán ser consensuados con RTVE, previo aviso con la suficiente antelación para su aprobación.

El adjudicatario será también responsable de la actualización de la documentación técnica de los sistemas ante la instalación, sustitución o modificación de equipos hardware, software, procedimientos, servicios, conexiones o configuraciones etc.

También se incluirá la formación requerida por el personal de RTVE para el conocimiento y comprensión de los cambios realizados.

El licitador podrá proponer en su oferta las herramientas de mantenimiento preventivo que estime oportunas.

Todos los cambios se realizarán siguiendo el proceso de gestión de cambios de RTVE.

3.5 Servicio de Instalaciones

El licitador incluirá dentro de su oferta los siguientes servicios que se requerirán para los usuarios de CRTVE en **las sedes principales**:

- **Instalaciones de nuevos puestos de trabajo y renovación de PCs**

Se realizarán las instalaciones que solicite RTVE de nuevos puestos de trabajo, o renovación de los existentes.

- Para los equipos destinados a puestos de nueva creación será necesaria la coordinación con otras áreas de la Dirección de Sistemas para las oportunas instalaciones, conexiones de red, alta de usuarios, etc.
- Para la renovación de equipos existentes, se garantizará que la configuración del nuevo equipo sea la misma del equipo a sustituir, incluida la instalación de software, periféricos, migración de datos del usuario, configuración de usuario, etc.

Los nuevos equipos serán siempre proporcionados por RTVE

- **Migraciones de Sistema Operativo**

Se realizará la migración a nuevas versiones del Sistema Operativo (por ejemplo, Windows 10) de los equipos que vayan quedando con sistemas operativos obsoletos, realizando las mismas tareas que para la renovación de equipos.

Estas migraciones serán planificadas de acuerdo con las prioridades que determine RTVE, y teniendo en cuenta la compatibilidad de los distintos servicios.

- **Instalación de periféricos**

Se realizará la instalación de periféricos que solicite RTVE asegurando su correcto funcionamiento.

- **Instalaciones de software**

Se realizará la instalación y desinstalación de aplicaciones y software de base, tanto de uso generalizado (como por ejemplo correo, internet, antivirus, etc.) como específico de un usuario, aplicaciones corporativas, etc. Podrán realizarse de forma remota o presencial según se requiera.

- **Soporte a Videoconferencias de usuario**

Se proporcionará soporte in situ a la realización de videoconferencias planificadas cuando lo soliciten los usuarios.

- **Instalación de aplicaciones en dispositivos móviles**

Se realizará exclusivamente la instalación del servicio de correo móvil o aplicaciones corporativas OMNIA, conexión a la red WIFI corporativa y la instalación de Sw de CCUU y Colaboración.

Al finalizar las operaciones señaladas se verificará la operatividad de las instalaciones realizadas, en el caso de suministro o retirada de equipos, se formalizará la aceptación del usuario con las herramientas que proporcione RTVE (Tablet o formulario en papel según el caso).

Estos servicios se realizarán de manera presencial o en remoto cuando sea posible.

Estas actuaciones serán independientes del servicio de mantenimiento y resolución de averías, de manera que una avería nunca podrá ser computada como instalación salvo justificación y previa aprobación al efecto por CRTVE.

En este punto la Dirección de Sistemas de CRTVE planificará normalmente las actividades a realizar con una antelación de, al menos, dos jornadas, siempre que ello sea posible.

Para este servicio dispondrá de técnicos dedicados in-situ de forma permanente en los centros principales según se describe más adelante.

El licitador podrá proponer en su oferta las herramientas y procedimientos que faciliten y optimicen los procesos de instalación que estime oportunas.

Las instalaciones de equipos o periféricos que deban realizarse in-situ en sedes no principales (CCTT, UUII) que vaya solicitando RTVE, se realizarán con cargo los Servicios Variables de Soporte descritos más adelante.

3.6 Servicio de trabajos auxiliares

Se requiere un servicio de trabajos auxiliares para los Centros de CRTVE en Madrid. Las tareas a realizar serán, entre otras, las siguientes:

- Traslados de Equipos entre sedes.
- Instalación básica de equipos (conexión, cableado, drivers).
- Gestiones administrativas para el control y gestión de los equipos, inventariado.
- Otras labores de apoyo.

Para este servicio, deberá disponerse de **dos vehículos comerciales**, de al menos **600 Kg de carga**, tipo Renault Kangoo, Citroën Berlingo o similar, para realizar los traslados de los equipos.

Su ubicación habitual será en las instalaciones de RTVE en Prado del Rey, desde donde se proporcionará servicio a todas las dependencias situadas en la Comunidad de Madrid, y provincias limítrofes, si fuera precisa alguna intervención esporádica.

Será responsabilidad del adjudicatario dotar a los recursos que desarrollen estas tareas de los elementos necesarios para poder efectuar su cometido con absoluta seguridad y cumpliendo la normativa vigente en este sentido.

3.7 Servicio de soporte de comunicaciones

Se deberá disponer de un servicio de soporte de comunicaciones en el puesto de trabajo para las sedes de Madrid.

Las funciones a realizar dentro de este servicio serán las siguientes:

- Instalación y/o configuración de red de equipos ofimáticos.
- Realización de conexiones de red en repartidores de cableado.
- Instalación y/o configuración de componentes y electrónica de red.
- Realización de la revisión de conexionado.
- Elaboración de la documentación técnica situación de los LGCs.
- Mantener las conexiones del cableado estructurado, tanto en los equipos como en los repartidores, en perfecto estado de disponibilidad
- Mantener la documentación de los repartidores de cableado actualizada con los trabajos realizados.
- Realizar las instalaciones y configuraciones esenciales de equipos básicos de comunicaciones, tarjetas.
- Otras tareas de soporte y configuración que sean necesarias
- Resolución de Incidencias relacionadas con el cableado y electrónica de red o escalarlas al N2 correspondiente.

3.8 Soporte a equipos de impresión gestionada

Se requiere un servicio de soporte para los equipos del servicio de impresión gestionada SIGRE. Las tareas a realizar serán las siguientes:

- Supervisión del funcionamiento de los equipos de impresión gestionada mediante la herramienta de gestión y monitorización remota.
- Reposiciones de tóner y otros consumibles (solo para las sedes de Prado del Rey y Torrespaña).
- Solución de atascos e incidencias básicas de usuario.
- Soporte a usuarios en el uso del sistema de impresión gestionada.
- Reposición de papel (solo para las sedes de Prado del Rey y Torrespaña).
- Gestión de las averías con el SAT oficial del fabricante de los equipos.

3.9 Servicio de Distribución de software, parches de seguridad y soporte experto

Se deberá prestar el servicio de distribución de software a los equipos a través de la red, que incluirá:

- Soporte a la configuración de maquetas de Windows 10.
- Definición de políticas y planes de actualizaciones y parches y documentación del proceso.
- Análisis de boletines de seguridad de Microsoft y priorización del envío de parches.
- Preparación de paquetes con los parches de seguridad y actualizaciones a distribuir.
- Pruebas de funcionamiento en maqueta antes de la distribución.
- Despliegue de actualizaciones y nuevas versiones de los distintos productos (SO Windows 10, Office, etc.) mediante la herramienta de RTVE.

- Despliegue gradual de la forma más conveniente para alcanzar todos los equipos.
- Supervisión de todo el proceso y resolución de incidencias en la distribución.
- Soporte a la definición e implementación de políticas de seguridad en los equipos.
- Soporte a la resolución de incidencias de seguridad en los equipos Windows.
- Soporte a la resolución de incidencias complejas de configuración de Windows.

La herramienta a utilizar para los servicios de distribución de software será Microsoft SCCM, que será proporcionada por RTVE.

El licitador podrá proponer en su oferta otras herramientas y procedimientos que faciliten y optimicen los procesos gestión y mejora de la configuración de equipos que estime oportunas.

El adjudicatario realizará estas tareas teniendo en cuenta las normativas y procedimientos de actualización de software y políticas de seguridad definidas por RTVE.

3.10 Gestión de Inventario Hw/Sw

Dada la importancia para el servicio de disponer de un inventario de equipamiento actualizado y fiable, el adjudicatario será responsable de su continua actualización, según tenga conocimiento del cualquier cambio o modificación del mismo.

Para ello el licitador deberá proporcionar los **recursos suficientes** para la gestión del inventario Hw y Sw en las dependencias de RTVE.

Las tareas a realizar serán las que se indican a continuación:

- Actualización permanente del inventario con las modificaciones surgidas con los movimientos realizados en el parque ofimático (instalaciones, actualizaciones, sustituciones por averías, equipos retirados de servicio, etc).
- Verificaciones periódicas del inventario con las áreas usuarias para garantizar su calidad.
- Generación de informes de situación del inventario con la periodicidad estipulada por CRTVE.
- Propuestas de procedimientos de actualización de inventario Hw y Sw.
- Control de calidad del inventario de activos Hw y Sw y resolución de errores.
- Colaboración en la realización de inventarios corporativos.
- Control del inventario de software ofimático
- Coordinación con el resto de áreas y servicios (mantenimiento, instalaciones,)

El adjudicatario será **responsable de la fiabilidad del inventario** hardware y software de los equipos instalados y podrá proponer la utilización de herramientas específicas de soporte al efecto.

3.11 Servicios variables de soporte

Para el caso de que se requieran actuaciones específicas, regulares o puntuales durante la duración del contrato, adicionales a las ya detalladas en este pliego dentro del servicio llave en mano, RTVE podrá solicitar

tareas al adjudicatario en base a unos servicios profesionales variables, según la siguiente distribución estimada de horas:

SERVICIOS VARIABLES SOPORTE	Horas Estimadas
Técnico Microinformático	100

Entre las tareas a desarrollar a petición de RTVE estarán:

- Servicios especiales o de guardia.
- Soporte a eventos fuera del horario habitual, incluso fuera de RTVE.
- Instalaciones masivas.
- Instalaciones en cualquier sede, CCTT, UUII, etc.
- Traslados de sedes.
- Análisis e implementación de medidas de ciberseguridad en el puesto de trabajo.
- Soporte especial ante ciberincidentes.
- Elaboración de documentación adicional.
- Sesiones de formación a los técnicos de RTVE.
- Soporte a nuevas tecnologías y plataformas que se incorporen al servicio.
- Otras tareas de soporte no incluidas en el servicio regular.

Los servicios podrán requerirse de forma remota o in-situ, según las necesidades.

La distribución de horas y perfiles es orientativa pudiendo variar, e incluirse perfiles nuevos que resulten necesarios.

Estos servicios variables se consumirán solo en caso necesario, a instancia de RTVE, para trabajos puntuales imprevistos o durante determinados períodos de tiempo si las circunstancias lo requieren.

En ningún caso podrá ser utilizada por el adjudicatario como refuerzo a los propios recursos del equipo de trabajo para satisfacer las funciones ya previstas en este pliego.

RTVE realizará las peticiones de servicios necesarias a través de la herramienta de gestión SIGO.

Los servicios podrán hacerse con recursos asignados de forma permanente, cuando sea necesario, o bien de forma parcial, o bajo demanda, según las necesidades, pudiendo variar durante el mismo.

RTVE podrá realizar las solicitudes en cualquier momento con una antelación de 24h en casos urgentes.

Servicio de Reparaciones especiales

Como se ha indicado en el apartado de mantenimiento Hw y Sw, dentro de los servicios variables, se incluirá una asignación económica de reparaciones especiales. Dicha asignación se utilizará en el caso de averías accidentales, que por su naturaleza no estén cubiertas por el servicio de mantenimiento:

- caída de equipos
- daños por agua
- recuperación de información de discos dañados

RTVE será quien autorice dichas reparaciones, debiendo el adjudicatario informar previamente del presupuesto de la misma.

4 Equipo profesional

4.1 Requisitos del equipo profesional

Dadas las características del servicio objeto de este pliego, **llave en mano**, cumpliendo los ANS especificados más adelante.

Durante la ejecución del servicio, y siempre que se detecten carencias o necesidades por parte de RTVE, el adjudicatario deberá incorporar aquellos servicios profesionales que faciliten la correcta ejecución de las tareas previstas o solucionen los problemas que pudieran aparecer.

Dada la criticidad de los servicios de RTVE, los recursos deben tener conocimientos necesarios y experiencia demostrable y consolidada en los entornos y tecnologías relacionadas con el servicio, así como las certificaciones oportunas de los distintos fabricantes.

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación de los recursos durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de los sistemas relacionados con el servicio.

El adjudicatario deberá asegurar la flexibilidad necesaria para incrementar puntualmente el número de recursos, en caso de que se produzca una necesidad puntual por parte de RTVE, y que no pueda asumirse por el equipo habitual.

Dado el contacto directo con los usuarios finales, el personal procederá con la debida forma y corrección en las dependencias de CRTVE y en el trato con el usuario final.

El equipo profesional in situ y con dedicación exclusiva, deberá cubrir como mínimo las actividades:

- Servicio Operación CAU
- Servicio Mantenimiento Hardware y software
- Servicio Instalaciones
- Servicio de Comunicaciones
- Servicio de distribución de software y soporte experto
- Soporte a Equipos de Impresión Gestionada
- Servicios Auxiliares
- Servicio de Inventario

Servicio Operación CAU

- **Requerido:** Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos de RTVE y habilidades para el trato directo con usuarios:

Se deberán disponer de las siguientes habilidades:

- Agilidad mental, rapidez y experiencia en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Habilidad de comunicación.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Habilidades de escucha.
- Experiencia en resolución de incidencias informáticas.

- Experiencia en la atención telefónica, fluidez verbal, trato correcto y voz agradable.

Se deberán disponer de los siguientes conocimientos:

- Conocimiento de distintas tecnologías para realizar tareas de soporte y resolución de incidencias y consultas en el entorno microinformático de RTVE.
- Software de Base: S.O. Windows y MacOS (en sus diferentes versiones).
- Hardware ofimático.
- Internet, navegadores y correo electrónico.
- Office en sus diferentes versiones.
- Redes de área local y comunicaciones de datos.
- Gestión de Usuarios y permisos. Perfiles.
- Sistemas virtualizados (VMware).
- Dispositivos móviles (Smartphone, tablets).
- Equipos de Videoconferencia.
- Terminales Telefonía-IP.
- Herramientas de colaboración
- **Formación:** FP en informática o similar, o formación equivalente.
- **Experiencia Mínima:** 3 años en tareas similares.

Servicio Mantenimiento Hardware y software

- **Requerido:** Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos de RTVE y habilidades para el trato directo con usuarios:

Se deberán disponer de las siguientes habilidades:

- Agilidad mental, rapidez y experiencia en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Trato correcto al usuario.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Experiencia en resolución de incidencias.

Se deberán disponer de los siguientes conocimientos:

- Mismos conocimientos que los recursos del perfil de Operación del CAU, pero con conocimientos más profundos y orientados a la resolución de incidencias in-situ y trabajo de campo en puestos ofimáticos.
- **Formación:** FP2 o formación equivalente
- **Experiencia Mínima:** 3 años en tareas similares.

Servicio Soporte VIP

- **Requerido:** Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos de RTVE y habilidades para el trato directo con personal VIP.

Se deberá disponer de las siguientes habilidades y conocimientos:

- Deberá tener las mismas habilidades que los recursos del servicio de mantenimiento Hw y Sw.
- Experiencia en atención a usuarios VIP.
- Trato correcto y adecuado al nivel de Alta Dirección.
- **Formación:** FP2 o formación equivalente
- **Experiencia Mínima:** 3 años en tareas similares.

Servicio Instalaciones

- **Requerido:** Mismas características que los servicios de mantenimiento
- **Formación:** FP2 o formación equivalente
- **Experiencia Mínima:** 3 años en tareas similares.

Servicio Comunicaciones

- **Requerido:** Se deberán disponer de los siguientes conocimientos:
 - Conocimiento de distintas tecnologías para realizar tareas de soporte y resolución de incidencias y consultas en el entorno de comunicaciones y redes.
 - Redes de área local y comunicaciones de datos.
 - .
- **Formación:** FP2 o formación equivalente
- **Experiencia Mínima:** 3 años en tareas similares.

Servicio distribución de software y Soporte Experto Windows

- **Requerido:** Conocimiento técnico y formación / certificación en el manejo de la herramienta de Microsoft SCCM, gestión de las políticas de actualizaciones y parches. Conocimiento técnico y formación / certificación en configuración avanzada de Windows, y seguridad en entornos Windows.
- **Formación:** FP2 o titulación media
- **Experiencia Mínima:** 3 años en tareas similares.

Servicio de Soporte a Equipos de Impresión Gestionada

- **Requerido:** Conocimientos necesarios para de realizar las labores propias de administración y soporte a los equipos de impresión gestionada.
- **Formación:** FP2 o formación equivalente
- **Experiencia Mínima:** 1 año en tareas similares.

Servicio de Servicios Auxiliares

- **Requerido:** Conocimientos para realizar las labores propias de servicios auxiliares (almacenaje y traslado), teniendo la adecuada capacidad visual espacial para mantener correctamente ordenados los almacenes de equipos, así como conocimientos informáticos para la instalación básica de equipos en el puesto del usuario y efectuar las labores administrativas necesarias.
- **Formación:** FP2 o formación equivalente. Carnet de conducir legalmente establecido para efectuar las labores de transporte necesarias con los vehículos definidos en este servicio.
- **Experiencia Mínima:** 1 año en tareas similares.

Servicio de Inventario

- **Requerido:** Conocimientos necesarios para poder efectuar todas las labores de gestión relacionadas con el inventario de todo el equipamiento hardware y software gestionado por la Dirección de Sistemas. Conocimientos de Crystal Report y MS Office para elaboración de informes. Dado que los recursos que llevan a cabo este servicio estarán en constante contacto con todas las áreas usuarias de RTVE, deberán poseer unas dotes de trabajo organizado, metódico y estructurado, y capacidad de relación.
- **Formación:** FP o formación equivalente.
- **Experiencia Mínima:** 1 año en tareas similares.

Otros recursos

El proveedor podrá incorporar al equipo de trabajo de manera permanente o puntual los recursos adicionales que considere necesarios para garantizar el servicio.

Asimismo, el adjudicatario deberá aportar puntualmente recursos expertos bajo demanda para tareas o áreas de especialización solicitadas por RTVE, dentro del servicio regular o con cargo a los servicios variables, o a propuesta del proveedor por necesidades puntuales.

RTVE podrá requerir, que los servicios especialmente críticos se realicen por recursos con máxima cualificación y garantías técnicas a juicio de RTVE, pudiendo descartar a aquellos recursos que no cumplan este requisito.

Si los trabajos en alguna tecnología no justifican la dedicación completa de algún servicio, éste se podrá prestar de forma discontinua y/o remota, siempre que RTVE lo autorice y se garantice la disponibilidad del recurso en caso necesario o urgente.

Asimismo, un recurso podrá tener varias áreas de especialización de forma que se cubran todas las necesidades con el número óptimo de recursos.

4.2 Resumen recursos mínimos

En resumen, el **equipo de profesional mínimo** requerido para el servicio será el siguiente:

Servicio	Mínimo Recursos in-situ	Ubicación de los trabajos
Operación CAU	7	Prado del Rey. 24x7 Remoto.
Mantenimiento Hardware y software	7	3 en Prado del Rey, 2 en Torrespaña, 2 en San Cugat. El resto de sedes se atenderán por el serv técnico del adjudicatario a nivel nacional.
Instalaciones	7	6 en Madrid y 1 en San Cugat
Comunicaciones	2	Madrid
Distribución de Sw y Soporte Experto	1	Prado del Rey
Soporte a Equipos Impresión Gestionada	1	Prado del Rey y Torrespaña
Servicios Auxiliares	2	Madrid
Total recursos mínimos in situ	27	
Servicios Variables de Soporte	-	Incorporación puntual de recursos bajo demanda. Cualquier sede.

Estos recursos tienen consideración de mínimos requeridos, pudiendo el licitador emplear más recursos si lo considera necesario para el cumplimiento del servicio.

Para las tareas de mantenimiento Hw y Sw en las distintas sedes a nivel nacional (a excepción del mínimo de recursos in-situ en las sedes principales indicadas), las tareas se realizarán mediante **recursos de campo de los centros de soporte del adjudicatario**, que se desplazarán a las sedes de RTVE cuando se produzca una incidencia o necesidad.

En caso de comprobarse, una vez iniciado el servicio regular, que no son suficientes los recursos destinados, el adjudicatario deberá incorporar los recursos adicionales que sean necesarios, siempre que esta necesidad no venga motivada por un incremento de plataformas, incidencias o peticiones superior al previsto.

En caso de que por variaciones en las necesidades resulte necesario, a petición de RTVE, se podrá modificar la distribución de estos recursos teniendo en cuenta el coste/hora indicado para cada servicio, de forma que no se altere el importe total del contrato.

Durante la vigencia del contrato deberán añadirse aquellos servicios tecnológicos específicos que puedan resultar necesarios debido a la evolución tecnológica de las plataformas de RTVE.

Como ya se ha indicado, se deberán establecer turnos por el personal asignado al CAU para la atención del servicio de CAU 24x7.

Tal y como se indica más adelante, el licitador deberá incluir asimismo en su propuesta un equipo de dirección del proyecto y un **Responsable del Servicio, con dedicación permanente en las dependencias de RTVE.**

4.3 Constitución y Modificación del equipo profesional

El adjudicatario deberá disponer de **todos los recursos previstos** en la fecha de inicio del servicio, para iniciar la prestación de los servicios de forma presencial en CRTVE.

Si, por circunstancias no previstas, hubiera que sustituir a un miembro del equipo durante el tiempo de vigencia del contrato, el sustituto deberá ser previamente aprobado por CRTVE, asumiendo el adjudicatario el tiempo de solapamiento de un mínimo de **15 días laborales**, entre el recurso saliente y el entrante,

requerido para la adquisición del conocimiento del nuevo miembro del equipo. El recurso sustituto deberá poseer una cualificación y experiencia equivalente o superior al del recurso sustituido, y deberá ser aprobado por RTVE.

RTVE podrá solicitar el cambio de cualquier recurso asignado al servicio por otro de características similares, por causa justificada.

La rotación del equipo profesional asignado al servicio no podrá superar el 20% durante toda la duración del contrato. A estos efectos, se considerará rotación a cualquier sustitución de los recursos, ya sea por causas imputables al adjudicatario, o bien a petición expresa y justificada por parte de CRTVE.

4.4 Dirección y Coordinación del Servicio

El adjudicatario gestionará todo el servicio, por medio de la estructura de gestión y dirección que considere necesaria, y que deberá detallar en su propuesta técnica.

Deberá designar un **Responsable y Coordinador de Servicio (RdS)** durante toda la duración del contrato, que será el coordinador de todos los trabajos y será el único interlocutor válido entre los responsables de RTVE y los recursos técnicos integrantes del servicio a todos los efectos.

El Responsable y Coordinador de Servicio (RdS) será un recurso no facturable para RTVE.

Realizará el seguimiento de todos los servicios, y tareas tales como:

- Dirección de los trabajos y servicios del adjudicatario.
- Coordinación del equipo de trabajo.
- Asignación de turnos a personal.
- Coordinación de actividades in-situ y 24x7.
- Planificación, ejecución y priorización de las tareas.
- Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos.
- Supervisión de la calidad en los trabajos y entregas de documentación.
- Supervisión de cumplimiento de ANS.
- Escalado de incidentes.
- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre.
- Propuestas de mejora del servicio.
- Disponibilidad para la coordinación de cualquier incidencia crítica en caso necesario.
- Gestión de Riesgos.
- Elaboración de informes de seguimiento del servicio.
- Elaboración de actas de reunión.
- Participar en las reuniones de seguimiento.
- Coordinación con los responsables de los distintos departamentos de RTVE.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo.
- Colaboración en la documentación y procedimientos a definir.
- Control de la documentación del servicio y de los entornos de RTVE.

Dado que lo que se requiere es un servicio llave en mano, el licitador determinará en su propuesta el equipo propuesto para la dirección y seguimiento del servicio. Los recursos dedicados a estas tareas deberán tener la adecuada cualificación y experiencia, acordes a las características y criticidad del servicio, para garantizar su correcto funcionamiento.

En todo momento, en horario 8x5 habrá un Responsable del Servicio in-situ en las dependencias de RTVE, con dedicación exclusiva para coordinar y dirigir los trabajos, y para la permanente coordinación con los responsables de RTVE.

Asimismo, siempre habrá un responsable localizable 24x7 para el escalado de cualquier incidencia crítica.

RTVE podrá solicitar la sustitución de cualquier miembro del equipo de gestión si su actuación impide la correcta prestación del servicio.

El responsable del Servicio realizará las funciones de Coordinador de Proceso de Gestión de Incidencias y se encargará de las labores de coordinación y gestión diaria relacionadas con el proceso:

- Asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Coordinar y dar soporte a todos los intervinientes en la ejecución diaria del proceso.
- Hacer seguimiento de las incidencias hasta su cierre.
- Participar y revisar en las reasignaciones y escalados del proceso.
- Identificar problemas y mejoras en el proceso trasladándolas al responsable del proceso de RTVE.

4.5 Lugar de realización del servicio

Los servicios serán realizados en modo presencial en las distintas dependencias de RTVE, a excepción del CAU remoto 24x7. La ubicación de los servicios y sus horarios habituales se indican en la siguiente tabla:

Servicio	Ubicación Equipo de Trabajo in-situ	Horario de servicio
Operación CAU	Prado del Rey	08h - 20h
Mantenimiento Hardware y software	Prado del Rey, Torrespaña y San Cugat	08h - 20h en P. del Rey y S.Cugat 09h - 20h en Torrespaña
Instalaciones	Prado del Rey, Torrespaña y San Cugat	08h - 16h
Comunicaciones	Prado del Rey, Torrespaña y San Cugat	08h - 16h
Distribucion de Sw y Soporte Experto	Prado del Rey	08h - 16h
Soporte Equipos Impr. Gestionada	Prado del Rey, Torrespaña	08h - 16h
Servicios Auxiliares	Prado del Rey, Torrespaña	08h - 16h
Servicio Inventario	Prado del Rey	08h - 16h
Servicios Variables Soporte	Según necesidades	Según necesidades

- El servicio presencial se prestará los días laborables de **lunes a viernes**.
- El servicio de CAU fuera del horario indicado (24x7 incluido fines de semana y festivos) será prestado de forma remota.
- Cuando en Madrid sea fiesta local, pero en Barcelona sea laborable, se deberá cubrir de forma presencial el servicio del CAU en el horario habitual.

- El adjudicatario será el responsable del perfecto cumplimiento de los servicios objeto de este expediente, y en los horarios de cobertura indicados, incluyendo la coordinación y supervisión.
- Para los períodos vacacionales se planificarán sustituciones y niveles de presencia necesarios para que en todo momento esté asegurada la continuidad de los servicios..
- Si la situación lo requiere se podrá solicitar al proveedor la implementación de turnos con horarios diferentes al indicado o trabajos puntuales fuera del horario habitual.

En cualquier caso, el horario de trabajo se adaptará siempre para garantizar que se cumplen las necesidades del servicio teniendo en cuenta cualquier situación, evento especial, intervención programada o incidencia que requiera servicio presencial en cualquier horario.

Dada la frecuente aparición de incidencias urgentes y la necesidad de coordinar y priorizar los trabajos de forma continua, todos los recursos del equipo de trabajo, deberán estar **permanentemente localizables**, para lo cual se exige que el adjudicatario provea al equipo de trabajo de los **teléfonos móviles** necesarios.

El adjudicatario del servicio se comprometerá a la flexibilidad en el dimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio en el horario comprometido y de acuerdo a la evolución propia de las necesidades a lo largo del período de prestación del servicio.

El adjudicatario determinará el equipo de trabajo necesarios para realizar el mantenimiento hardware y software a nivel nacional desde sus centros de soporte, que podrá ser compartido con otros clientes.

Los trabajos deben realizarse en las dependencias de RTVE por los siguientes motivos:

- La necesidad de realizar los trabajos sobre las plataformas de los usuarios ubicados en RTVE.
- La necesidad de una estrecha coordinación continua de los trabajos con los responsables técnicos de la Dirección de Sistemas de RTVE.
- La interrelación permanente de los trabajos objeto de este contrato con el resto de servicios de la Dirección de Sistemas de RTVE.
- La necesidad de respuesta inmediata ante cualquier petición o incidencia, cumpliendo los ANS.

Por razones de seguridad y por la necesidad de utilizar herramientas de gestión y diagnóstico propiedad de RTVE, RTVE proveerá de la infraestructura necesaria para la realización de los trabajos in-situ:

- Ubicación física para el puesto de trabajo en las dependencias de RTVE.
- Ordenador personal con las herramientas y licencias necesarias.
- Terminal telefónico, con auricular inalámbrico o tipo diadema para los agentes del CAU.
- Conectividad a los distintos entornos.
- Herramientas de gestión necesarias para la prestación del servicio (control remoto del equipo, acceso a la Intranet, acceso a las aplicaciones y servicios, herramientas de soporte, etc.).
- Tablet para la gestión móvil de incidencias/instalaciones y asignación de tareas a los técnicos de mantenimiento.

El adjudicatario podrá instalar excepcionalmente si lo requiere otros equipos específicos que sean necesarios con las herramientas de gestión que proponga en su oferta. En caso de que el adjudicatario deba instalar equipos propios en la red de RTVE, éstos deberán cumplir con las políticas de seguridad de RTVE.

Para los desplazamientos de los técnicos entre los distintos centros de trabajo de RTVE para la resolución de averías, instalaciones, etc., en ningún caso pueden utilizarse medios de transporte de CRTVE.

4.6 Servicios extraordinarios y Soporte 24x7

El adjudicatario deberá disponer de flexibilidad en los recursos asignados al proyecto, para acometer actuaciones urgentes o críticas fuera del horario habitual de trabajo, planificados o no, incluyendo noches, fines de semana y festivos a petición de RTVE.

En caso de tenerse que llevar a cabo actuaciones puntuales planificadas que requieran personal especializado no disponible en el equipo de trabajo asignado, RTVE solicitará dichos trabajos con un mínimo de **48 horas** de antelación, siempre que sea posible. El adjudicatario deberá proporcionar dichos trabajos en la fecha requerida.

CRTVE podrá requerir la ejecución urgente de trabajos en cualquier horario, si así lo exigen las circunstancias del servicio, incluyendo festivos y fines de semana.

Estos trabajos fuera del horario habitual no superarán, como máximo, el **5%** del total de trabajos realizar.

5 Aspectos generales del Servicio

5.1 Acuerdos de Nivel de Servicio

Los servicios se realizarán siguiendo un modelo de Acuerdo de nivel de servicio (ANS) que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos para los distintos tipos de desarrollos a considerar.

A todas y cada una de las incidencias y peticiones se les asignará un nivel de prioridad que permitirá realizar un seguimiento y evaluar de manera objetiva el nivel de servicio.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el punto siguiente, pudiendo ser completados y ampliados por el licitador, conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos de servicio.

Los Niveles de Servicio se podrán revisar por acuerdo de las partes para adaptarlos a las circunstancias de evolución en el tiempo.

No serán de aplicación los ANS en los periodos de transición de entrada y salida.

Tampoco se aplicarán los ANS cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al adjudicatario, por la no aplicación por parte de CRTVE de recomendaciones dadas por el adjudicatario o por cambios en los procesos o procedimientos establecidos.

En ningún caso afectará al nivel de servicio la no disponibilidad de recursos por parte del adjudicatario, así como la incorporación de nuevos recursos por sustitución de los originales, de modo que el adjudicatario deberá prever los recursos necesarios para el cumplimiento de los ANS en cualquier momento y ante cualquier situación.

Como se indica en el apartado de informes, el adjudicatario emitirá regularmente los informes de seguimiento de cumplimiento de ANS.

5.1.1 Definiciones

A efectos del ANS, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Horario de Cobertura:** La franja horaria de servicio de cara al cumplimiento de ANS será **24x7** para el CAU y **13x5** para el resto de servicios.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia o solicitud al adjudicatario, hasta que se resuelve y se comunica usuario o al responsable de RTVE su resolución.

5.1.2 Indicadores

En la siguiente tabla se reflejan los ANS mensuales mínimos solicitados para los distintos servicios:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO SERVICIO ATENCION A USUARIOS		
Indicador	Objetivo	Descripción
Porcentaje Mínimo Incidencias resueltas en CAU N1	60,00%	Porcentaje de incidencias y consultas resueltas por N1, sobre el total de llamadas menos las escaladas al N2 ajeno al servicio SAU.
Tiempo Medio de espera de llamadas	<=10seg	Tiempo medio de espera medido por el ACD de RTVE para la atención por parte de un operador, de las llamadas directas de los usuarios.
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 12x5	4,00%	Se considera llamada perdida, aquella que es abandonada por el usuario, antes de ser atendida por un operador.
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 24x7	4,00%	Se considera llamada perdida, aquella que es abandonada por el usuario, antes de ser atendida por un operador.
Tiempo Medio Atención de incidencias via Web/Mail/chat	<=10min	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia hasta que se contacta con el usuario para resolverla.
Tiempo Medio Resolución incidencias	<=30min	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia hasta su resolución, excluidas las escaladas al N2 de Mantenimiento Hw/Sw o N2 ajeno al servicio SAU.
Tiempo Medio de Resolución Averías (Madrid y Barcelona)	<=2h	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia de mantenimiento Hw/sw hasta la finalización de la reparación.
Tiempo Medio de Resolución Averías (Resto Provincias)	<=5h	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia de mantenimiento Hw/sw hasta la finalización de la reparación.
Satisfacción de Usuarios	>=3,5	Nivel de satisfacción de usuarios medido a partir de las encuestas de satisfacción. Rango 0-5. Solo N2 HW/SW

En la siguiente tabla se muestra un ejemplo ilustrativo del seguimiento de cumplimiento de los ANS a presentar por el adjudicatario mensualmente:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO SERVICIO ATENCION A USUARIOS		Nivel Cumplimiento
Indicador	Objetivo	
Porcentaje Mínimo Incidencias resueltas en CAU N1	60,00%	70,00%
Tiempo Medio de espera de llamadas	<=10seg	15 Seg
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 12x5	4,00%	3,00%
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 24x7	4,00%	3,00%
Tiempo Medio Atención de incidencias via Web/Mail/chat	<=10min	8 min
Tiempo Medio Resolución incidencias	<=30min	15 min
Tiempo Medio de Resolución Averías (Madrid y Barcelona)	<=2h	1:30h
Tiempo Medio de Resolución Averías (Resto Provincias)	<=5h	5:10h
Satisfacción de Usuarios	>=3,5	4,2

Los licitadores podrán mejorar estos indicadores, o incluir otros nuevos.

El cumplimiento de ANS se medirá con las herramientas de CRTVE:

- **ACD** para ANS de Llamadas
- **Herramienta Whitestone Service Desk** para ANS de cierre de incidencias.

5.2 Entregables y Gestión de Documentación

Las entregas de documentación se realizarán en soporte electrónico, y toda la documentación e información generada será guardada durante el transcurso del proyecto.

Los formatos a utilizar serán los que establezca la Oficina de Proyectos de RTVE en su normativa de calidad.

Toda la documentación generada será revisada por los responsables de servicio de RTVE y por la Oficina de Gestión de Proyectos de RTVE, que determinará si la calidad de la documentación entregada es suficiente según los requerimientos de RTVE.

En caso de detectarse defectos en la documentación, el adjudicatario deberá realizar las correcciones oportunas y realizar una nueva entrega.

CRTVE pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación del proyecto existente según se establezca en el Plan de Transición. El adjudicatario se compromete a mantener dicha documentación actualizada y a generar la documentación restante en los plazos que acuerde con CRTVE. El adjudicatario entregará, al final del proyecto, toda la documentación del sistema actualizada hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de CRTVE.

Se deberá actualizar, periódicamente, todo el conjunto de documentación y realizar una entrega completa cuando lo solicite CRTVE. Para ello, el adjudicatario se encargará de actualizar de forma continua toda la documentación técnica de los sistemas.

Será imprescindible proporcionar toda la documentación en español.

Se deberá mantener continuamente actualizado el repositorio de documentación de los entornos y procedimientos.

El adjudicatario dispondrá de los recursos necesarios para generar y actualizar la documentación que trabajarán estrechamente con el resto del equipo de trabajo para mantener la documentación actualizada.

La documentación a entregar incluirá:

- **Informes mensuales de servicio**

- Informes de seguimiento del servicio y actividades relevantes realizadas en el período.
- Cambios realizados en el período.
- Tareas en curso y pendientes.
- Riesgos y medidas de mitigación.
- Seguimiento de cumplimiento de ANS.
- Indicadores y KPIs de servicio solicitados por RTVE.
- Cualquier otro tipo de informe sobre la gestión, planificación o tareas relativas al servicio que RTVE solicite durante el periodo de ejecución del contrato.
- Actas de reunión.

- **Documentación de la instalación y procedimientos**

Se entregarán actualizados periódicamente, los siguientes documentos:

- Documentos de arquitectura implantada en las plataformas y entornos.
- Descripción detallada y configuración de cada entorno.
- Procedimientos internos del CAU
- Procedimientos de resolución de incidencias conocidas y repetitivas
- Manuales de instalación/configuración.
- Procedimiento de Gestión de Inventario Hw y Sw

- Plan de formación del personal asignado al servicio
- Informes detallados de aspectos determinados de las plataformas o del servicio previa petición de RTVE.
- Otros procedimientos y propuestas de mejora.

Cada vez que se realicen modificaciones relevantes sobre algún sistema o plataforma, se deberá facilitar, de forma simultánea, la versión actualizada de la documentación de los mismos.

Independientemente de los anteriores informes, el adjudicatario estará obligado a presentar informes sobre la gestión, estado y cualquier otro aspecto relativo al servicio a petición de RTVE y cualquier informe adicional que considere de interés.

El licitador detallará en su oferta los modelos de documentos propuestos de acuerdo a su metodología, así como otros adicionales que considere oportunos.

En el caso de producirse una **incidencia grave** en alguno de los servicios, el adjudicatario deberá emitir en el plazo de 24 horas un informe de cierre de la incidencia que contenga:

- Causas de la incidencia grave
- Duración exacta de la incidencia
- Usuarios y servicios afectados
- Medidas correctoras tomadas para la resolución
- Plan de acción para evitar incidencias similares

Toda la documentación generada será revisada por los Responsables de servicio de RTVE, así como por la Oficina de Gestión de proyectos, que determinará si la calidad de la documentación entregada es suficiente según los requerimientos de RTVE y procederá a su aceptación o rechazo.

En caso de detectarse defectos en la documentación, el proveedor deberá realizar las correcciones oportunas y realizar una nueva entrega.

5.3 Modelo de seguimiento del servicio

5.3.1 Seguimiento y Control del Servicio

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por RTVE, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El licitador detallará en su oferta la metodología y herramientas de control del servicio, que faciliten la gestión y la evaluación de la calidad del mismo.

CRTVE designará uno o varios Directores Técnicos del Proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Establecimiento de Comités de Dirección y Seguimiento del contrato.
- Seguimiento permanente de la evolución del contrato entre CRTVE y el Responsable del Servicio del adjudicatario, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades, los informes periódicos y demás aspectos de gestión.

El Director Técnico podrá delegar sus funciones en los Responsables de Servicio de CRTVE. Asimismo, podrá incorporar al proyecto, durante su realización los recursos que estime necesarios para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Se fijarán los mecanismos de control y coordinación necesarios con otros proyectos y servicios que tengan relación con los diferentes servicios contratados en este expediente.

5.3.2 Roles y responsabilidades

Con el objetivo de fijar en líneas generales las responsabilidades del adjudicatario y de CRTVE, a continuación, se describen una serie de tareas y el responsable de ejecutarlas. En todo caso CRTVE podrá modificarlas de acuerdo con el adjudicatario para adaptarse a las necesidades puntuales del servicio.

El siguiente cuadro resume las principales responsabilidades en torno al servicio:

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Identificar nuevas necesidades	CRTVE	
Priorizar actividades relevantes	CRTVE	
Definición, y evolución de la Arquitectura tecnológica	CRTVE	El adjudicatario colabora en esta actividad
Aprobación de procedimientos	CRTVE	
Definición de políticas	CRTVE	
Estrategia de seguridad y planes de contingencia	CRTVE	El adjudicatario colabora en esta actividad
Supervisión de las tareas del adjudicatario y control de ANS	CRTVE	
Estrategia de evolución de servicios	CRTVE	Con la colaboración del adjudicatario
Autorización de acceso y utilización de recursos	CRTVE	
Realizar la planificación y calendarios, desglosando las actividades en hitos.	Adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Definir los recursos asignados a cada tarea.	Adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Revisión y aceptación de productos, servicios y entregables	CRTVE	
Seguimiento de las actividades: Detalle de avance, Revisión de la planificación, Riesgos y posibles desviaciones.	Adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Registro y cumplimentación de los datos en las herramientas de control de incidencias y peticiones y de gestión del servicio de RTVE.	Adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Realizar los informes periódicos del nivel de servicio.	Adjudicatario	
Proponer, definir e implantar procedimientos que mejoren la gestión del servicio.	Adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Aceptación de la puesta en producción nuevas plataformas.	CRTVE	
Aprobación de Cambios y/o Modificaciones en la instalación.	CRTVE	
Documentar la resolución de incidencias, en la herramienta de gestión.	Adjudicatario	
Realizar las entregas de nuevas versiones de los distintos documentos de la instalación y configuración de entornos	Adjudicatario	
Gestión de Seguridad de acceso a los sistemas y plataformas (gestión de usuarios)	CRTVE	
Pasar a productivo nuevos servicios IT o modificaciones a los mismos.	RTVE	El adjudicatario tendrá conocimiento y formación para asumir el soporte de los nuevos servicios
Proponer herramientas de gestión del servicio	Adjudicatario	
Apoyo a los usuarios finales en la resolución de incidencias y peticiones.	Adjudicatario	
Priorización de las incidencias.	CRTVE	

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Recepción y Análisis de Incidencias.	Adjudicatario	Cumpliendo el procedimiento de gestión de incidencias de RTVE.
Comunicación con el usuario de estado de la incidencia.	Adjudicatario	
Cierre de la incidencia o petición.	Adjudicatario	El cierre final siempre será cumpliendo lo establecido en el procedimiento de gestión de incidencias.
Configuración y puesta en marcha de plataformas.	Adjudicatario	RTVE realizará las peticiones de instalación de nuevas plataformas y su priorización.
Revisión continua del rendimiento e implementación de mejoras.	Adjudicatario	RTVE supervisará estas actividades.
Actualizar la documentación de los sistemas actuales, en los repositorios definidos y según los estándares.	Adjudicatario	En la fase de transición de entrada, RTVE facilitará toda la documentación disponible. En el supuesto de falta de información o que esta esté identificada como no actualizada, el proveedor será el responsable de su actualización
Asistencia in-situ o remota 24x7 para incidencias.	Adjudicatario	
Registro de las peticiones de usuario.	Adjudicatario	
Gestión de configuración e inventario.	Adjudicatario	RTVE supervisará estas actividades.

Las siguientes tareas se encuentran fuera del alcance por estar cubiertas mediante otros servicios contratados por CRTVE:

- Adquisición de nuevos equipos y periféricos.
- Adquisición de licencias de software.
- Adquisición y mantenimiento de las herramientas de Gestión del Servicio.
- Alquiler y reparación de equipos de impresión gestionada.

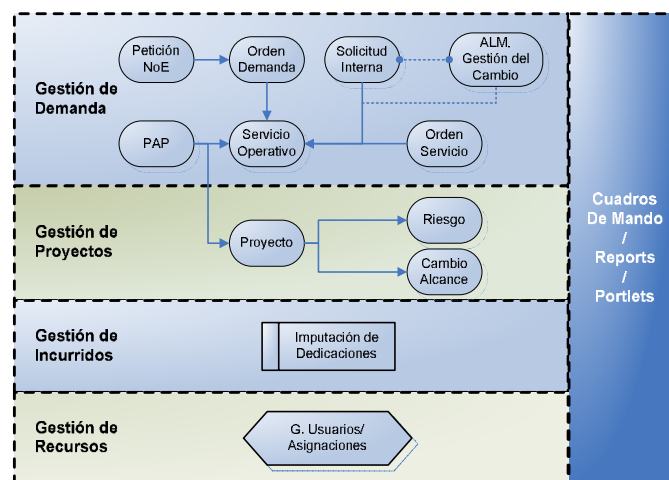
- Mantenimiento de los terminales de telefonía móvil.
- Mantenimiento de aplicaciones.
- Mantenimiento y administración de los sistemas de seguridad informática.
- Mantenimiento y actualización del sistema de distribución de Sw.
- Operación y administración de plataformas del CPD.
- Gestión de la red de comunicaciones y ToIP y mantenimiento de terminales.

5.3.3 Herramienta común de Gestión SIGO

SIGO (basado en HP-PPM) es la herramienta de Gobierno TI utilizada en la Dirección de Sistemas de CRTVE y cuya utilización es obligatoria para el adjudicatario.

Se trata de un sistema de gestión integrado orientado a la gestión de la demanda y la gestión de la cartera de proyectos.

El sistema proporciona la cobertura para los procesos de gestión y gobierno corporativo de TI facilitando al área de Sistemas la gestión y automatización de sus procesos de acuerdo con los flujos de trabajo y reglas previamente definidas para cada uno de sus módulos:



El módulo de **Gestión de la Demanda** en SIGO centraliza la demanda estratégica ejecutada a través de los procesos de Tramitación y Apertura de Proyectos y la demanda operativa relacionada con los procesos de gestión de peticiones, orientado a satisfacer los nuevos requerimientos (técnicos, funcionales, etc.) solicitados por las unidades de negocio de CRTVE, y la propia demanda interna para realizar actividades encaminadas a la gestión de activos clave de TI.

La demanda operativa en SIGO tiene como objetivo la gestión de las distintas peticiones no estandarizadas, tales como mantenimientos correctivos, evolutivos, etc., estableciendo una normalización y estandarización de las tareas a realizar aplicando diferentes flujos de gestión en función de la tipología de peticiones. Estos flujos de gestión están definidos por una secuencia ordenada de actividades, los roles que las desempeñan y los niveles de Gestión y aprobación establecidos para cada uno de ellos.

Las peticiones, una vez validadas por la Dirección de Sistemas, se envían al adjudicatario correspondiente para su realización a través de la propia herramienta SIGO. En lo referente a la demanda operativa interna de la Dirección de Sistemas, se realiza una gestión de todas aquellas peticiones definidas en el Catálogo de Solitudes Internas de la Dirección de Sistemas, que debido a su naturaleza no se contemplan como parte del catálogo de Servicios hacia Negocio.

El soporte a los procesos de **Gestión de Cambios** dentro de la Dirección de Sistemas Información y Gestión se realiza utilizando la solución implementada en SIGO, la cual proporciona las herramientas necesarias para cumplir con el estándar Información Technology Infrastructure Library (ITIL).

El objetivo del proceso de Gestión de Cambios es garantizar que los cambios producidos en la infraestructura de TI son registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados, documentados y revisados de forma controlada. Un Gestor de Cambios se encarga de la supervisión del cambio a lo largo del ciclo de vida, coordinando las diversas organizaciones o departamentos involucrados.

Todos los flujos de peticiones soportan la gestión de los niveles de servicio sobre la demanda, configurándose los indicadores en función de los ANS definidos con los proveedores y calculándose el grado de cumplimiento mensual de forma automática.

Para los servicios externos basados en servicios variables, SIGO facilita la gestión del tiempo de los recursos de un proveedor. Los recursos pueden imputar el tiempo dedicado a nivel de proyecto o de tarea, en peticiones específicas o actividades genéricas, y sincronizarse el tiempo imputado con el tiempo asignado a cada concepto.

5.4 Metodología y control de calidad

5.4.1 Metodología

El licitador propondrá la metodología y herramientas que considere oportunas para obtener el máximo rendimiento y calidad en los servicios prestados, describiendo en detalle sus características y modelo de implantación propuesto.

Esta metodología deberá estar basada en estándares con referencias del valor aportado y descripción detallada de las actividades y tareas que la componen.

En el caso de parametrizaciones / migraciones y actividades de administración sobre paquetes o equipos estándar, se utilizarán las metodologías recomendadas por el fabricante.

El control de calidad del servicio permitirá el cumplimiento de los objetivos:

- Cumplimiento de ANS
- Funcionamiento óptimo y correcto rendimiento de las plataformas
- Calidad de la documentación entregada
- Cumplimiento de protocolos y procedimientos acordados
- Medición de la satisfacción de los usuarios finales

La gestión de la calidad del servicio engloba todas las tareas relacionadas con él, así como la coordinación entre los distintos equipos y personas involucradas.

5.4.2 Criterios de aceptación

Tras las revisiones técnicas, el Director Técnico podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado o que no superasen los controles de calidad exigidos por CRTVE.

5.4.3 Controles de Calidad

Además de los controles de calidad del propio adjudicatario, cuando sea de aplicación y durante el desarrollo del servicio, CRTVE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, colaborando el adjudicatario activamente en el desarrollo de esta tarea, y siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso.

CRTVE podrá solicitar la realización de pruebas o controles de calidad independientes por parte de empresas externas.

Si se detectara falta de cumplimiento en los niveles de calidad exigidos, el adjudicatario estará obligado a realizar las acciones correctoras necesarias para alcanzarlos.

El adjudicatario asegurará el correcto rendimiento de las soluciones desarrolladas, aplicadas y parametrizadas, en lo relativo a tiempos de acceso y ejecución.

El seguimiento y control de calidad del servicio, que llevará a cabo CRTVE junto con el adjudicatario, tendrá como misión fundamental:

- Garantizar el cumplimiento de los objetivos de este pliego.
- El cumplimiento de los plazos que se establezcan para cada tarea.

Para llevar esto a cabo, los licitadores incluirán en su oferta un **Plan de Garantía de Calidad** que deberá contener toda la información necesaria a este respecto.

Encuestas de satisfacción de usuarios

Con objeto de medir la calidad del servicio prestado a los usuarios finales, se realizarán de forma continua encuestas de satisfacción de los usuarios finales mediante la herramienta Service Desk de RTVE, siempre que se resuelva una incidencia o petición.

El resultado medio de estas encuestas se utilizará para la evaluación del ANS asociado.

En caso de detectarse valores inferiores de lo previsto, el adjudicatario deberá acometer un plan de acción para mitigar dicho incumplimiento.

Tratamiento de quejas

Dado que el servicio se presta en contacto directo con los usuarios finales de RTVE, en caso de recibirse en la Dirección de Sistemas, a través de cualquier medio, una queja de un usuario final del servicio, esta se

transmitirá formalmente al adjudicatario, que deberá remitir la correspondiente respuesta en el plazo de tres días, que incluirá

- Diagnóstico de lo ocurrido.
- Propuesta de respuesta al usuario final.
- Medidas a tomar para evitar quejas similares.

En caso de que una queja se reciba directamente a través del CAU, esta se comunicará inmediatamente a los responsables de RTVE para su tratamiento.

5.5 Transferencia tecnológica y de conocimiento y Formación

5.5.1 Transferencia tecnológica y de conocimiento

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este Pliego, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por CRTVE a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En caso de cese o finalización de contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control de las plataformas y servicios objeto del contrato, una vez transcurrido el período de cobertura, traspasando a RTVE todo el conocimiento necesario sobre la situación e las plataformas.

5.5.2 Formación

Aunque las tareas de resolución de incidencias, peticiones y actividades de soporte a usuarios deben ser llevados a cabo por personal del adjudicatario, la correcta interrelación de dicho personal con los responsables de CRTVE y la supervisión del servicio del adjudicatario puede requerir una adecuada capacitación del personal propio de CRTVE.

Por ello, RTVE podrá solicitar al adjudicatario sesiones formativas sobre las distintas tecnologías y plataformas, que garanticen el conocimiento al personal de RTVE para poder supervisar el servicio y facilitar la integración con el resto de infraestructuras de RTVE y realizar las tareas de gestión que requiera RTVE.

La formación recibida incluirá aspectos tales como:

- Configuración Hw y Sw de los equipos
- Herramientas de gestión y diagnóstico

Esta formación se realizará por parte del equipo asignado al proyecto cuando no interfiera en el resto de tareas (cursos de duración menor a 3 horas) o con cargo los servicios variables de soporte cuando se requieran recursos específicos por su especialización o para no interferir las actividades diarias del equipo del adjudicatario.

6 Incumplimientos Graves del Servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego por su impacto en procesos críticos para los usuarios de CRTVE, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones:

- **Indisponibilidad o pérdida grave de rendimiento** o de funcionalidad prolongada por más de **3 horas** de un **servicio de criticidad alta o muy alta**, o que afecte a más de **500 usuarios** o a un **área crítica**, por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de procedimientos** establecidos y acordados
- **Deficiencias graves en la atención** al usuario en alguno de los servicios
- **Actuaciones indebidas o erróneas** sobre los sistemas de RTVE que provoquen un problema grave en su funcionamiento.
- La **no incorporación** al inicio del servicio de cualquier recurso concreto y comprometido en la propuesta del adjudicatario con consecuencias graves en el servicio.
- **Incumplimiento del período de preaviso** de sustitución de un recurso (15 días) por parte del adjudicatario.
- **Incumplimiento del plazo de solapamiento** mínimo de días laborables en caso de baja o sustitución de un recurso.
- Incumplimiento por parte del adjudicatario del **plazo de incorporación puntual** de recursos solicitados por CRTVE. Este periodo se considerará como máximo de 15 días.
- Incumplimiento del **índice máximo de rotación**, en el mes en el que se produzca, y por cada vez que suceda superando dicho límite.
- **Ausencia temporal de prestación** de alguno de los servicios durante más de **3 días** naturales imputable al adjudicatario.
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por CRTVE con la antelación prevista sin causa justificada, causando un perjuicio grave a juicio de la CRTVE.
- **Pérdida o borrado de Datos de RTVE** imputable al adjudicatario.
- **Otros incumplimientos graves de seguridad** imputables al adjudicatario.
- Otros incumplimientos graves a juicio de la CRTVE.

7 Estructura de las ofertas técnicas

Las ofertas presentadas deberán tener necesariamente la siguiente estructura, y se presentarán únicamente en español, pudiendo ser desestimadas o penalizadas en su valoración técnica en caso contrario:

- 1 INTRODUCCION
- 2 RESUMEN EJECUTIVO
- 3 SOLUCION TECNICA
 - 3.1 Enfoque del servicio
 - 3.2 Servicio CAU (call center y help desk)
 - 3.3 Mantenimiento correctivo y soporte
 - 3.4 Mantenimiento preventivo
 - 3.5 Servicio de instalaciones
 - 3.6 Servicio de trabajos auxiliares
 - 3.7 Servicio de soporte de comunicaciones
 - 3.8 Soporte a equipos de impresión gestionada SIGRE
 - 3.9 Servicio de Distribución de software, parches de seguridad y soporte experto
 - 3.10 Gestión de Inventario Hw/Sw
 - 3.11 Servicios variables de soporte
- 4 EQUIPO PROFESIONAL
 - 4.1 Requisitos del equipo profesional
 - 4.2 Resumen recursos mínimos
 - 4.3 Constitución y modificación del equipo profesional
 - 4.4 Dirección y coordinación del servicio
 - 4.5 Lugar de realización del servicio
 - 4.6 Servicios extraordinarios y soporte 24x7
- 5 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO
 - 5.1 Acuerdos de nivel de servicio
 - 5.2 Entregables y gestión de documentación
 - 5.3 Modelo de seguimiento del servicio
 - 5.4 Metodología y control de calidad
 - 5.5 Transferencia tecnológica y de conocimiento y formación

ANEXOS

- SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS

8 ANEXOS

8.1 Anexo 1: Relación de Sedes (2020)

CODIGO	DIRECCION	LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO RTVE
CUG	Mercé Vilaret, S/N (08190)	SAN CUGAT	BARCELONA	C. PRODUCCION
TOR	O'Donnell, 77	MADRID	MADRID	CENTRAL
IOR	Crta Dehesa de la Villa s/n-28040	MADRID	MADRID	OTRO
EPR	Avd. Radio Television 4	POZUELO DE ALARCON	MADRID	CENTRAL
PAT	Parque Tecnológico s/n-Paterna-46980	PATERNA	VALENCIA	CCTT TVE
CODIGO	DIRECCION	LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO RTVE
ACO-R	c/ Jardines de Mendez Nuñez	A CORUÑA	A CORUÑA	CCTT RNE
VIT-TR	PLAZA SIMON BOLIVAR Nº 3	VITORIA	ALAVA	CCTT INTEGRADO
AST	San Esteban de las Cruces s/n-33195	OVIEDO	ASTURIAS	CCTT INTEGRADO
MER	C/ Antonio Nebrija s/n-06800	MÉRIDA	BADAJOS	C. INTEGRADO
MALL-TR	ARAGO, 26	PALMA DE MALLORCA	BALEARES	C. PRODUCCION
RNB	Roc Boronat 127	BARCELONA	BARCELONA	CCTT RNE
CACE	AVENIDA RUTA DE LA PLATA 10	CACERES	CACERES	CCTT RNE
CAN	Polígono de Raos s/n	SANTANDER	CANTABRIA	CCTT INTEGRADO
CIUD	RONDA DEL CARMEN 0	CIUDAD REAL	CIUDAD REAL	UIII RNE
DON-R	PASEO DE LOS FUEROS 2	SAN SEBASTIAN	GUIPUZCOA	CCTT RNE
LOG	Camino canicalejo s/n-varea	LOGROÑO	LA RIOJA	CCTT TVE
ELP	Escaleritas 176	LAS PALMAS	LAS PALMAS	C. PRODUCCION
MALA-R	AVENIDA DE LA AURORA 40	MALAGA	MALAGA	UIII RNE
MUR-TR	Navegante Juan Fernandez,5	MURCIA	MURCIA	CCTT INTEGRADO
PAM	c/ Aoiz,17-31004	PAMPLONA	NAVARRA	CCTT INTEGRADO
LOG-R	GENERAL VARA DEL REY	LOGROÑO	LA RIOJA	CCTT RNE
SAN	San Marcos s/n-Bando-15820	SANTIAGO	SANTIAGO	CCTT INTEGRADO
SEV	Isla de Cartuja s/n-Parque Alamillo-41013	SEVILLA	SEVILLA	CCTT INTEGRADO
TENT	SAN MARTIN 1	SANTA CRUZ DE TENERIFE	TENERIFE	CCTT RNE
TEN	Avda Buenos Aires,69-38005	TENERIFE	TENERIFE	CCTT TVE
TOL	Pº San Eugenio,23-25-45003	TOLEDO	TOLEDO	CCTT TVE
TOL-R	PASEO DE SAN CRISTOBAL 0	TOLEDO	TOLEDO	CCTT RNE
VAL-R	COLON 13	VALENCIA	VALENCIA	CCTT RNE
VALL-R	PASEO HOSPITAL MILITAR,27	VALLADOLID	VALLADOLID	CCTT RNE
VALL	Ctra Madrid-Valladolid,Km185 (Laguna del Duero-47140)	VALLADOLID	VALLADOLID	CCTT TVE
BIL	c/ Licenciado Poza,15-48011	BILBAO	VIZCAYA	CCTT INTEGRADO
ZAR-TR	Avenida Ranillas, 5B	ZARAGOZA	ZARAGOZA	C. PRODUCCION
CODIGO	DIRECCION	LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO RTVE
ALBA	NTRA SNRA DE ARACELI 1	ALBACETE	ALBACETE	UIII RNE
ALIC	ANGEL LOZANO 18	ALICANTE	ALICANTE	UIII RNE
ALME	HERMANOS MACHADO 23	ALMERIA	ALMERIA	UIII RNE
GIJO	PLAZA DEL INSTITUTO 3	GIJON	ASTURIAS	UIII RNE
AVIL	SANTA CLARA 2	AVILA	AVILA	UIII RNE
BADA	PLAZA DE ESPANA 5	BADAJOS	BADAJOS	UIII RNE
IBIZA-UIII	CALLE EXTREMADURA,14	IBIZA	BALEARES	UIII TVE
BURG	BARRIO GIMENO 11	BURGOS	BURGOS	UIII RNE
ALGE-R	BLAS INFANTE, 12 BAJO	ALGECIRAS	CADIZ	UIII RNE
CADI	ANDALUCIA 67	CADIZ	CADIZ	UIII RNE
CAST	PASEO DE RIBALTA 5	CASTELLON	CASTELLON	UIII RNE
CEUT	REAL 90	CEUTA	CEUTA	UIII RNE
COR	GONGORA 3	CORDOBA	CORDOBA	UIII RNE
CUEN	C/ Radio Nacional s/n	CUENCA	CUENCA	UIII RNE
GERO	GRAN VIA DE JAUME I 60	GERONA	GERONA	UIII RNE
GRAN	PLAZA DE LAS CARRETAS 5	GRANADA	GRANADA	UIII RNE
GUAD	PLAZA DEL CONCEJO 0	GUADALAJARA	GUADALAJARA	UIII RNE
HUEL	LA FUENTE 4	HUELVA	HUELVA	UIII RNE
HUES	JOSE GIL CAVEZ 1	HUESCA	HUESCA	UIII RNE
JAEN	AVENIDA DE GRANADA 57	JAEN	JAEN	UIII RNE
U.ITVELANZAROTE	GENERAL GARCIA ESCAMEZ,109 BAJA;109 BAJA	ARRICIFE	LAS PALMAS	TIC
U.ITVEFUETEVEN	DOCTOR FLEMING,S/N BAJA;S/N BAJA	Puerto del Rosario	LAS PALMAS	TIC
LEON	AVENIDA DE ORDONO II 28	LEON	LEON	UIII RNE
PONF	AVE MARIA 11	PONFERRADA	LEON	UIII RNE
LERI	LLUIS COMPANYS 1	LERIDA	LERIDA	UIII RNE
LUGO	OURENSE 59	LUGO	LUGO	UIII RNE
MONU	ATOCHA Nº 65	MADRID	MADRID	OTRO
MAR	AVENIDA DE RICARDO SORIANO 29 Edif.2	MARBELLA	MALAGA	UIII RNE
GOLF-M	CAMINO DE LA CIZAÑA S/N	TORREMOLINOS	MALAGA	OTRO
MELI	ALTOS DE LA VIA 1	MELILLA	MELILLA	UIII RNE

CART	PASEO DE ALFONSO XIII 51	CARTAGENA	MURCIA	UUUI RNE
OREN	PROGRESO 115	ORENSE	ORENSE	UUUI RNE
PALE	BECERRO DE BENGUA 7	PALENCIA	PALENCIA	UUUI RNE
PONT	LEPANTO 7	PONTEVEDRA	PONTEVEDRA	UUUI RNE
VIGO	AVDA GARCIA BARBON 36	VIGO	PONTEVEDRA	UUUI RNE
SALA	Gran Capitan, 6	SALAMANCA	SALAMANCA	UUUI RNE
SEGO	PASEO DE EZEQUIEL GONZALEZ 24	SEGOVIA	SEGOVIA	UUUI RNE
SORI	CAMPO 5	SORIA	SORIA	UUUI RNE
TARR	RAMBLA NOVA 23	TARRAGONA	TARRAGONA	UUUI RNE
TARRA-UUII	AVDA PRESIDENT COMPANYS,14 LOCAL C-4	TARRAGONA	TARRAGONA	UUUI TVE
TERU	NUEVA 1	TERUEL	TERUEL	UUUI RNE
TALA	RONDA DEL CANILLO 35	TALAVERA DE LA REINA	TOLEDO	UUUI RNE
ZAMO	AVENIDA REQUEJO 21	ZAMORA	ZAMORA	UUUI RNE
CODIGO	DIRECCION	LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO RTVE
MENOR-UUII	Plaza. Miranda, número 22, Planta 1	MAO	BALEARES	UUUI TVE
U.ITGOMERA	LOS DESCUBRIDORES,S/N BAJA	SAN SEBASTIAN DE LA GOMERA	STA.C.TENERIFE	TIC
U.ITVEHIERRO	SAN FRANCISCO,9 BAJA;9 BAJA	VALVERDE	STA.C.TENERIFE	TIC
TENP	PLAZA DE LA CONSTITUCION 4	SANTA CRUZ DE LA PALMA	TENERIFE	UUUI RNE
CERNENOBLEJAS	DOSBARRIOS,S/N BAJA;S/N BAJA	NOBLEJAS	TOLEDO	TIC
ELPALM	PARTIDA LLONGA,S/N BAJO	El Palmar	VALENCIA	OTRO

(*) Esta relación podrá variar ligeramente en caso de producirse traslados de sedes.

8.2 Anexo 2: Catalogo Servicios a Negocio

DIRECCION DE SISTEMAS				CATALOGO SERVICIOS A NEGOCIO		Fecha	11-1-19
						Total	93
Alias	Nombre	Familia	Tecgía	Criticid	Disp.		
ADI	Servicios de Intranet desde Dispositivos Móviles y desde el exterior de RTVE	App RRHH	PHP	Alta	24x7		
AGNT	Gestor común de previsiones Informativas de RTVE	App Departamen.	J2EE	Media	24x7		
APORTA	Registro de aportaciones de CCTT a los servicios centrales	Automatiz.	.NET	Media	12x5		
ARCA	Archivo de Contenidos Audiovisuales	App Documen.	J2EE	Muy Alta	24x7		
A360	A360 - Sistema para el análisis integral de audiencias de programas de RTVE	App Negocio	Microsoft	Baja	12x5		
BO-INFOVIEW	Business Objects. Herramienta de reporting operativo y explotación de datos. INFOVIEW (FUNCIONALIDAD FINANCIERA)	App Financieras	PAQUETE	Alta	12x5		
CAE	Coordinación Actividades Empresariales. Externo	App RRHH	CLOUD	Baja	24x7		
CARPETAS RED	Directorio Activo (Carpetas de Red)	Com. y Red	PAQUETE	Alta	24x7		
CFM	Nueva Tesorería (Cash Flow Manager)	App Financieras	PAQUETE	Media	12x5		
CIBERSEGURIDAD	Servicio Integral de Ciberseguridad para RTVE	Seguridad	SERVICIO	Alta	8x5		

Convocatorias Traslados	Convocatorias de Traslados	App RRHH	PHP	Media	12x5
COPIA LEGAL	Sistemas de Grabación de la Emisión de Cadenas de TV	Automatiz.	PAQUETE	Alta	24x7
CORPOSAP	Sistema de Gestión Financiera y Logística / Contabilidad Analítica para CRTVE	App Financieras	PAQUETE	Muy Alta	12x5
CORREO EXCHANGE	Sistema de Correo Electrónico Corporativo Exchange	Com. y Red	CLOUD	Muy Alta	24x7
COVA	Consulta Vacem	App Documen.	J2EE	Media	12x5
CSEG	Componente de Seguridad	App Departamen.	J2EE	Muy Alta	24x7
DIRECTORIO ACTIVO - rtve.int	Directorio Activo Windows	Com. y Red	PAQUETE	Muy Alta	24x7
DOGMA	Gestor Documental Administrativo (Generico)	App Documen.	PAQUETE	Muy Alta	12x5
ELECCIONES	Gestión y presentación gráfica de datos electorales	Automatiz.	.NET	Media	n/a
Evaluación de Riesgos Psicosociales	Evaluación de Riesgos Psicosociales	App RRHH	PHP	Baja	8x5
EXOS WEB	Sistemas de Control de Accesos	Servicio a Usuarios	PAQUETE	Alta	24x7
FACTURAE	Plataforma de Facturación Electrónica para RTVE	App Financieras	CLOUD	Media	24x7
FESTIVALES	FESTIVALES	App Departamen.	J2EE	Baja	12x5
FTP - INTRANET	File Transfer Protocol	Com. y Red		Media	24x7
FTP - LIVINGSTONE	File Transfer Protocol LIVINGSTONE EXTERNO	Com. y Red		Alta	24x7
FTT	Gestión de Flujo de trabajo de transformación	Automatiz.	Lotus	Baja	12x5
GAC	Autoservicio corporativo de renovación y olvido de contraseñas	Seguridad	PAQUETE	Alta	24x7
GAM	Gestión de Almacenes de Medios	App Departamen.	J2EE	Media	12x5
GECO	Gestión de Compras	App Departamen.	J2EE	Alta	12x5
GECOR	Gestión de Corresponsalías	Automatiz.	.NET	Media	12x5
GEFI	Aplicación para la Gestión del Centro de Formación del Instituto de RTVE	App RRHH	CLOUD	Media	24x7
GEL	Gestión de la liquidaciones de la Editora Musical por parte de la SGAE	App Departamen.	J2EE	Media	12x5
GETRA	Gestión de transportes	App Departamen.	J2EE	Alta	24x7

GID	Gestión de Identidades	Seguridad	PAQUETE	Media	24x7
GIDISA	Sistema para la Gestión Integral de Inmuebles y Servicios Asociados (GIDISA)	App Financieras	CLOUD	Media	24x7
GVIAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE VÍAS	App Departamen.	J2EE	Muy Alta	24x7
HERMES	Gestión de Cuentas y Perfiles con permisos de administrador y privilegiados.	Seguridad	PAQUETE	Media	24x7
Hosting	Hosting de aplicaciones externas en el CPD Corporativo	Otros		Alta	24x7
IBI	Inventario RTVE	App Departamen.	.NET	Media	12x5
Incidencias RNE	Incidencias RNE	App Departamen.	J2EE	Media	12x5
INNOVA	Aplicación de Innovación Interna para CRTVE	App RRHH		Baja	24x7
INTERNET	INTERNET - Acceso Internet Corporativo	Com. y Red	SERVICIO	Muy Alta	24x7
IntranERE	Intranet para personal del ERE	App RRHH	PHP	Alta	12x5
INTRANET	Intranet corporativa RTVE	App RRHH	PHP	Muy Alta	24x7
ISIS	Base de Datos Documentales (Genérica)	App Documen.	ISIS	Media	12x5
KAPLAN	Kaplan. Sistema de Gestión Comercial de la Publicidad	App Negocio	J2EE	Muy Alta	24x7
LIDER	LIDER - Nueva comercialización de derechos	App Negocio	J2EE	Alta	24x7
LIQUIDA	Gestión de Liquidaciones de gastos	App Departamen.	J2EE	Media	24x7
MBO	Maestro de Business Objects	App Financieras	J2EE	Media	8x5
MEDTRA	Gestión de Servicios de Salud Laboral	App RRHH	PAQUETE	Muy Alta	12x5
Office365	Colaboración en la Nube	Servicio a Usuarios	PAQUETE	Media	24x7
OMNIA	Movilidad Empresarial (OMNIA)	App Departamen.	PAQUETE	Alta	24x7
ORQUESTA	Archivo de la Orquesta de RTVE	App Departamen.	.NET	Baja	12x5
PAP	PAP. Portal de Accesos Privilegiados	Seguridad			24x7
PCA	Portal de Contratación Artística	App RRHH	PHP	Media	8x5
PCI	PCI	Seguridad	PCI	Media	24x7

PC-Ofimatico	Puesto de trabajo ofimatico (PC, Accesorios, perifericos, software ofimatico)	Servicio a Usuarios		Alta	24x7
PLAN PENSIONES	Plan de pensiones	App Departamen.	.NET	Baja	12x5
PORTAFIRMAS	PORTAFIRMAS	App Departamen.	CLOUD	Media	24x7
PORTAL PETICIONES	Portal de Peticiones y CAU	Servicio a Usuarios	PAQUETE	Alta	24x7
PT	Portal del Trabajador	App RRHH	SAP	Muy Alta	24x7
PUR	Portal de Usuarios y Roles	Seguridad	J2EE	Media	24x7
RACETE	Registro de Aportaciones de Centros Territoriales	Automatiz.	.NET	Media	12x5
RED CORPORATIVA	Red Corporativa LAN, WAN, MAN y Acceso a Internet	Com. y Red		Muy Alta	24x7
RESIT	RESIT (Reparto de costes de IT)	App Departamen.	J2EE	Media	12x5
RGWIN	RGWIN	App Departamen.	.NET	Baja	12x5
RNEFE	Recepción de Noticias Agencia EFE	Automatiz.	.NET	Alta	24x7
SAP HCM	Sistema de gestion de RRHH	App RRHH	PAQUETE	Muy Alta	12x5
SAP HCM ENTE	Sistema de gestion de RRHH para el Ente Público RTVE	App RRHH	PAQUETE	Muy Alta	12x5
SAP R/3 ENTE	Sistema de gestión financiera y logística/ contabilidad analitica para ENTE Público RTVE	App Financieras	PAQUETE	Media	12x5
SAR	Sistemas de ayuda a la realización	Automatiz.	.NET	Media	n/a
SEHTRA	Gestión de Riesgos Laborales	App RRHH	PAQUETE	Media	12x5
SEV	Sistemas de escenografía virtual	Automatiz.	PAQUETE	Media	n/a
SGCE	Sistema de gestión de continuidad y emisión	App Negocio	4-DIM	Muy Alta	24x7
SGDR	Sistema de Gestión de Derechos	App Negocio	J2EE	Muy Alta	24x7
SGPA	Sistema de gestión de producción ajena	App Negocio	ORACLE	Muy Alta	12x5
SIGO	Sistema Integral Gestión Operativa	OdP	PAQUETE	Media	12x5
SIGRA	Sistemas gráficos	Automatiz.	.NET	Media	n/a
SIGRE	Sistema de Impresión Centralizada	Servicio a Usuarios	Servicio	Alta	24x7

SIP	Sistema Integral de Planificación de Producciones	App Negocio	J2EE	Muy Alta	24x7
SMART	SMART - Sistema de Monitorización y Alertas de rostros de RTVE.	App Negocio	J2EE	Baja	12x5
SSI - Seguimiento Informativos	Sistema de seguimiento de servicios informativos	App Departamen.	.NET	Media	12x5
S3O	Login único de acceso a aplicaciones	Seguridad	PAQUETE	Media	24x7
Telefonía Analógica	Servicio Corporativo de Telefonía Analógica	Servicio a Usuarios	SERVICIO	Muy Alta	24x7
Telefonía IP	Servicio Corporativo de Telefonía IP	Servicio a Usuarios	SERVICIO	Muy Alta	24x7
VACEM	Vasos comunicantes y envío de metadatos ARCA / FFDD	App Documen.	J2EE	Media	24x7
VIAC	Visualización Indicadores de Actividad	OdP	CLOUD	Baja	24x7
VIDEOCONF	Videoconferencia	Servicio a Usuarios	PAQUETE	Alta	12x5
VisuARCA	VisuArca - Visualización de dossiers	App Documen.	J2EE	Media	12x5
VisuArcaExt	VisuArcaExt - Visualización Dossieres Arca por Externos	App Documen.	J2EE	Media	24x7
VITE	Gestión de Visitas	App Departamen.	J2EE	Media	24x7
VPN	Acceso remoto a RTVE	Com. y Red	PAQUETE	Muy Alta	24x7
WEB Corporativa Ente Liquidación	WEB Corporativa Ente Liquidación	App RRHH	HTML5	Baja	8x5

(*) Esta relación podrá variar ligeramente en caso de altas o bajas de servicios.

8.3 Anexo 3: Inventario equipos a mantener

			Total
A4	Scanner BW / Color	ADF	1
		EPSON PERFECTION 1250	7
		FI-4120C2	17
		FI-4340C	1
		HP SCANJET G4010	3

		PERFECTION 1260 PHOTO	1
		PERFECTION 1670	1
		SCANJET 5300C	1
		SCANJET 5590	1
		Total	33
	Scanner Color	FI-5110	1
		GT 1500 ALIMENTADOR	1
		GT 1500 + ALIMENTADOR	254
		GT 1500 USB 2.0	3
		HP SCANJET 8290	1
		PERFECTION 1670	13
		PERFECTION 3170 PHOTO	17
		PERFECTION 3490	1
		PERFECTION 4490 PHOTO ALIM	52
		SCANJET 7400C	1
		SCANJET G4010	2
		Total	346
	Scanner Color Duplex	FI-6130C	9
		FI-6230	1
		GT2500	8
		WORKFORCE DS-1630	9
A4	Scanner Color Duplex	WORKFORCE DS-310	10
		Total	37
	Scanner Red	KODAK Scanstation 500	1
		Total	1
	Total		417
Accesorios	Alim. hojas Scanner	EPSON EU-73 P/3170 PHOTO	23

		Total	23
	PRT CD's	PP-100 DiscProducer (Print-Gr	3
		Total	3
	PRT ZEBRA's	GK 420D	2
		GK42-102520	1
		GX420t	1
		LabelWriter 450	1
		LP2844	4
		STRIPE S-600	1
		Total	10
	Tarjeta de Red	BASE 10/100 TX	1
		NETWORK IMAGE PARA GT-200	2
		Total	3
	TARJETA PCMCIA	INALAMBRICA (#)	3
		Total	3
	Unidad de Transparencias	TMA-1600	3
		Total	3
	Total		45
Adaptadores-Convertidores	Adaptador USB	USB HUB 415	1
		Total	1
	Conversor PCI/PCMCIA	PCI a PCMCIA	1
		Total	1
	MACminiDP-DVI	MACminiDP-DVI	2
		Total	2
	USB A SATA&IDE	USB A SATA & IDE	5
		Total	5
	USB A WIFI	Digitus USB/WIFI	3

		USB A WIFI	8
		Total	11
Adaptadores-Convertidores	Total		20
Apple TV	Apple TV	MD199TY/A	11
		Total	11
	Apple TV 32GB	MR912HY/A	10
		Total	10
	Apple TV 64 GB	Apple TV 4K 64GB	4
		Total	4
	Total		25
Audio_Video Conferencia	Microfono Ambiental	U851A	1
		Total	1
	TV LED 4K	43UF6407	1
		Total	1
	Total		2
Bandejas Opcionales	Bandeja Auxiliar	P/ CX11NFC 500 Hojas	15
		Total	15
	Total		15
CD-DVD	DVD Interno	16X	11
		Total	11
	Grabador BLU-RAY Interno	Super Multi BH10LS30	4
		Total	4
	Grabador CD-Rom Interno	40X16X40X	1
		Total	1
	Grabador DVD Externo	LACIE D2 DVD RW	2
		USB P/MAC 16X	1
		Total	3

	Total		19
Cristal Liquido	30 pulg.	CINEMA HD DISPLAY	2
		Total	2
	Total		2
Dispositivos Backup	Unidad ZIP	100MB INTERNO	1
		Total	1
	Total		1
Duplicadora DVD	Duplicador DVD¿s	1:7 DVD-HD	2
		1x10	1
		1x7	1
	Duplicadora DVD	Duplicador DVD¿s	1x9 DVD-USB HD
Total			5
Total		5	
Fax	CANON	CANON L 220	1
		Total	1
	GESTETNER	F 230	1
		Total	1
	OLYFAX	OF1905	1
		Total	1
	PANASONIC	KX FL611	1
		KXFLB801	3
		KXFLB801SP	4
		UF4100AJ	1
		UF490AJ	4
		Total	13
		SAMSUNG FAX	SF5100I
	SF530		1

		Total	2
	Total		18
Imagen	Camara Web	BULLSEYE CHAT P/PORTATIL	8
		CFUNCAM	15
		LIFECAM STUDIO	20
		QUICKCAM CHAT P/TFT	110
		WEBCAM HD	5
		Total	158
	ESPECTROFOTOMETRO	PROFILE MAKE 5 EYE-ONE UV C	1
		Total	1
	Generador Gráficos	Inscriber Inca RTX	2
		Total	2
	Monitor Plasma	SAMSUNG 51" PS51D450	1
		Total	1
	Pizarra Digital	PIZARRA	1
		TEAM BOARD 66"	1
		Total	2
	Pizarra Electrónica	SmartBoard 680 c/soporte rue	1
Imagen	Pizarra Electrónica	Total	1
	Sintonizador TV	PROTUNE TXT1	1
		PROTUNE TXT2	2
		USB Stick	14
		Total	17
	Tarj. Capturadoras Video	DVB-ASI	1
		RTX2	3
		WINTV NOVA-T	4
		Total	8

	Tarj. Receptora	DVB-T	1
		Total	1
	Total		191
Ipaq	Agenda Electronica	IPAQ PCH3870	3
		Total	3
	Total		3
Lectores	LECTOR BLUETOOTH	MT2070 USB	1
		MT2090 WIFI	4
		SOCKET BLUETOOTH	25
		Total	30
	Lector Codigo Barra	CCD-8080	2
		CCD8CM-EMULACION	13
		CN51	20
		CX2879-1474	8
		HERON D130	61
		USB D-130	14
		USB-AUTODISPARO	14
		Total	132
	Lector DNIE	Lector DNIE LTC31	5
		Total	5
	LECTOR EXT. TJ. DIGI	16in1 USB 2.0	9
		Total	9
	LECTOR INALAMBRICO	MCC55 BT	25
		Total	25
	Multilector tarjetas DNI	MULTILECTOR TARJETAS DNI	3
		Total	3
Lectores	Total		204

Mac Estacionario	Emac	COMBO CRT 17 PULG	1
		Total	1
	G4	1,25 POWER MAC	1
		Total	1
	G5 QUAD	POWER MAC G5 QUAD	1
		Total	1
	G5 QUAD DOBLE NUCLEO	G5/2500MP 512/60 DVDR/CDR	2
		POWER MAC G5 QUAD 2.5 GHZ	1
		Total	3
	IMAC 27"	CORE I7 3.4 GHZ	2
		Total	2
	IMAC 5K RETINA 27"	IMAC 5K RETINA 27" C17 4,2	1
		Total	1
	Imac G3/500	INDIGO	2
		Total	2
	Mac Mini 2,26	MAC MINI 2,26	2
		Total	2
	Mac Pro	MAC PRO	3
		Total	3
	MAC PRO E5 12GB/1TB	MAC PRO E5 3,7 GHZ	1
		Total	1
	Mac Pro Quad-Core One	Mac Pro Quad-Core One 2.66 G	3
		Total	3
	Total		20
Mac Portatil	MacBook Pro 82	MACBOOKPRO82	1
		Total	1
	Macbook Pro Core I5 13"	MACBOOK PRO 13"	2

		MACBOOK PRO 13" 2,3GHZ 2	2
		MACBOOK PRO 13" CORE I5	3
		retina 13"	6
		Z0SW000D	1
		Total	14
	Macbook Pro Core I5 15"	Macbook Pro I5 15"	1
		Total	1
Mac Portatil	MacBook Pro Core I7 15"	MacBook Pro	1
		MacBook Pro Core I7	1
		RETINA 15"	2
		Retina 2.3 Ghz 15.4"	1
		Total	5
	MacBook Pro Dual Core I5 13"	MacBook Pro Dual Core 13"	1
		Total	1
	MacBook Pro Duo	MacBook Pro Intel Core 2 Duo	5
		Total	5
	MacBook Pro T8300	T8300	2
		Total	2
	PowerBook G4	POWER G4 DUAL Z09R	3
		Total	3
	PowerMac G4/466	G4/466	1
		Total	1
	Total		33
MFP Laser B-W	HP LaserJet CM1415FN	Laserjet CM1415FN	1
		Total	1
	Total		1
MFP Laser Color	Epson Aculaser CX11NFC	ACULASER CX11NFC	1

		Total	1
	HP LaserJet M477fdn	LaserJet Pro M477fdn	45
		Total	45
	Total		46
Modem	Modem Externo	GM56USB	5
		Total	5
	Total		5
Monitor CRT	Varias Pulgadas	6542-103	1
		Total	1
	Total		1
Monitor TFT	15 pulg.	L1510M	1
		Total	1
	17 pulg.	1707FTP	189
		1740FTP	172
		HP 1740FTP	798
Monitor TFT	17 pulg.	Total	1.159
	19 pulg.	19"	11
		190B8CS/00	2
		L1945WV	776
		LA1905WG	202
		LA1951g	1
		LE1901WI	520
		SDM-HX95	2
		Total	1.514
	19 pulg. panoramico	HP LA1905 WG	85
		HP LE1901 WI	181
		Total	266

	20 pulg.	E201	743
		LA2006x	1
		Q20WS	1
		V206HQL	2
		Total	747
	21 pulg.	21"	2
		Total	2
	22 pulg.	22"	1
		2208WFP	19
		B2230	1
		COLOREDGE CG222W	4
		E2209W	5
		HP L2245 WG LCD	202
		HP ProDisplay P222va	2
		HP ZR22W	289
		L2245WG	106
		LA2205	1
		LA2205WG	48
		LA2205wg LCD	44
		LP2275W	4
		P222va ProDisplay	7
		S2209W 22" FULL HD	1
		VA2246M	7
Monitor TFT	22 pulg.	ZR22W	338
		Total	1.079
	23 pulg.	2333T	1
		COLOREDGE CS230-BK	2

		HP EliteDisplay E231	28
		HP EliteDisplay E232	1.294
		HP LA2306x	10
		Total	1.335
	24 pulg.	24M47	1
		CG247	1
		E240	6
		HP LP2475w	10
		HP ZR24Sw	5
		HP ZR24W	173
		Lenovo 24" T2454P	6
		ST2420L	4
		VH240A	6
		ZR2440W	6
		Total	218
	27 pulg.	BUSINESS Z27N	6
		Total	6
	32 pulg.	DREAMCOLOR Z32X	6
		Total	6
	HP EliteDisplay E243M	EliteDisplay E243M	1
		HP EliteDisplay E243M	7
		Total	8
	HP EliteDisplay V243M	HP EliteDisplay E243M	1.239
		Total	1.239
	HP Z24N	HP Z24N	11
		Total	11
	HP Z30I	HP Z30I	3

		Total	3
	HP ZR2240w	HP ZR2240w	38
		ZR2240w	543
		Total	581
Monitor TFT	Varias Pulgadas	LCD-1810	1
		P2770 HD	2
		VA2246M LCD	1
		Total	4
	ZR22W	HP ZR22W	13
		Total	13
	Total		8.192
Negativos	Reflecta	Reflecta X4-SCAN 35mm	1
		Total	1
	Total		1
PC Estacionario	Dell 390 E6700	Precision 390 E6700	1
		Total	1
	Dell 390 X6800	Precision 390 X6800	8
		Total	8
	Dell 690 X5355	Precision 690 (1HD)	4
		Total	4
	Dell 690 X5355 2DD	Precision 690 (2HD)	2
		Total	2
	Dell INSPIRON 560MT	INSPIRON 560MT	1
		Total	1
	Dell INSPIRON 580S	INSPIRON 580S	4
		Total	4
	Dell P-IV/1.7 (8200)	DIMENSION 8200	13

		Total	13
	Dell P-IV/2.0 (GX260)	OPTIPLEX GX260	6
		Total	6
	Dell P-IV/3.0 (GX280)	OPTIPLEX GX280	25
		Total	25
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	OPTIPLEX GX620	51
		Total	51
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	OPTIPLEX GX620 3.2	56
		Total	56
	Dell Precision 390	Precision 390 X6800	1
		Total	1
	Dell Precision 490	Precision 490	4
PC Estacionario	Dell Precision 490	Total	4
	Dell Precision 690	Precision 690	5
		Total	5
	Dell T7400	T7400	2
		Total	2
	Dell T7400 (E5430)	Precision T7400 (E5430) Intel X	1
		Total	1
	HP 8000 Elite CMT	HP 8000 Elite CMT	72
		HP 8000 Elite CMT VIRTUALIZA	29
		Total	101
	HP 8000 Elite USDT	HP 8000 Elite USDT	291
		Total	291
	HP 8200 Elite CMT	HP 8200 Elite CMT	156
		Total	156
	HP 8200 Elite USDT	HP 8200 Elite USDT	315

		Total	315
	HP 8300 CMT	HP 8300 CMT	247
		Total	247
	HP 8300 USDT	HP 8300 USDT	494
		Total	494
	HP DC7800 (E6750)	HP DC7800 (E6750)	39
		HP DC7800 (E6750) (4GB)	77
		HP DC7800 VIRTUALIZADO	4
		HP DC7800 VIRTUALIZADO (4G	1
		Total	121
	HP DC7800 (E8300)	HP DC 7800 VIRTUALIZADO	4
		HP DC7800 (E8300)	391
		HP DC7800 (E8300) (4GB)	5
		HP DC7800 (E8300) VIRTUALIZ	5
		Total	405
	HP DC7900 (E8400)	HP DC7900 (E8400)	411
		HP DC7900 (E8400) (4GB)	1
		HP DC7900 (E8400) VIRTUALIZ	3
		Total	415
	HP MINI PRODESK 600 G2	HP MINI PRODESK 600 G2	1.047
PC Estacionario	HP MINI PRODESK 600 G2	Total	1.047
	HP MINI PRODESK 600 G3	HP MINI PRODESK 600 G3	449
		Total	449
	HP MT PRODESK 600 G2	HP MT PRODESK 600 G2	149
		Total	149
	HP MT PRODESK 600 G3	HP MT PRODESK 600 G3	100
		Total	100

	HP PAVILION 310102	PAVILION 310102	1
		Total	1
	HP PAVILION 310110	PAVILION 310110	1
		Total	1
	HP P-IV/2.8	D530	33
		Total	33
	HP XW4600	HP XW4600 Intel Core 2Duo E8	30
		Total	30
	HP XW4600 80	HP XW4600 80 Intel Core 2Duo	121
		HP XW4600 80 VIRTUALIZADO	11
		Total	132
	HP XW6600	XW6600	11
		Total	11
	HP XW8600	HP XW8600	9
		Total	9
	HP XW9400	XW9400	3
		Total	3
	HP Z220 CMT	WORKSTATION HP Z220 CMT	289
		Total	289
	HP Z4 WorkStation	Z4 WorkStation	1
		Total	1
	HP Z400	HP Z400	141
		HP Z400 VIRTUALIZADO	276
		Total	417
	HP Z400 6-DIMM	HP Z400 6-DIMM	294
		HP Z400 6-DIMM VIRTUALIZADO	2
		Total	296

	HP Z400 W3550	HP Z400 W3550	220
PC Estacionario	HP Z400 W3550	HP Z400 W3550 VIRTUALIZADO	85
		Total	305
	HP Z600	Z600	1
		Total	1
	HP Z640	Z640	2
		Total	2
	HP Z800	HP Z800	2
		Total	2
	HP Z800 Xeon 3,60G	HP Z800 Intel Xeon 3,60 G	10
		Total	10
	HP Z820 Xeon 2,90G	Z820 Intel Xeon 2,90G	4
		Total	4
	HP Z820 Xeon 3,3G	Z820 Intel Xeon 3,3G	4
		Total	4
	HP Z820 Xeon 3,5G	HP Z820 Xeon 3,5G	4
		Total	4
	HP Z840	HP Work Z840	31
		Total	31
	Lenovo ThinkStation P900	Lenovo ThinkStation P900	3
		Total	3
	Mini PC Rikomagic	Mini PC Rikomagic MK36S 2GB	4
		Total	4
	Nitin 2U Pentium Sat	2U PENTIUM SATA INTEL E5200	10
		Total	10
	PC Varios Modelos	COMPAQ D530	2
		WORKSTATION XW4000	1

		XW8200	1
		Total	4
	XTREM i-7 950	XTREM Intel Core i-7 950	8
		Total	8
	Total		6.089
PC Portatil	COMPAQ PIII/600	P-III/600 (PORTATIL)	1
		Total	1
	COMPAQ ARMADA E500	ARMADA E500	1
		Total	1
PC Portatil	COMPAQ P-IV/1.7	EVO N800V 15TFT	8
		Total	8
	COMPAQ P-IV/2.0	EVO N800V 15TFT	1
		Total	1
	DELL LATITUDE C600	LATITUDE C600	1
		Total	1
	DELL P-IV/1.4	LATITUDE D600	69
		Total	69
	DELL PRECISION M70	M-70	3
		Total	3
	DELL PRECISION M90	Precision M90	15
		Total	15
	Fujitsu Amilo Pro	Amilo Pro V-3405	3
		Total	3
	Fujitsu Lifeb. S6410	FUJITSU LIFEBOOK S6410	1
		LifeBook S6410	94
		Total	95
	Fujitsu S6410 T7250	LifeBook S6410	123

		Total	123
	Fujitsu S6410 T8100	Lifebook S6410 T8100	34
		Total	34
	Fujitsu S6420	LifeBook S6420	198
		LifeBook S6420 (4GB)	14
		Total	212
	Fujitsu S6420 (T9600	Lifebook S6420 (T9600)	6
		Total	6
	Fujitsu S760	LifeBook S760	96
		Total	96
	Fujitsu S761	LifeBook S761	133
		Total	133
	HP EliteBook 2540p	HP EliteBook 2540p	45
		Total	45
	HP EliteBook 840 G2	HP EliteBook 840 G2	81
		Total	81
	HP EliteBook 840 G3	HP ELITE BOOK 840 G3	5
PC Portatil	HP EliteBook 840 G3	HP ELITEBOOK 840 G3	284
		Total	289
	HP EliteBook 840 G4	EliteBook 840 G4	50
		Total	50
	HP EliteBook 840r G4	HP EliteBook 840r G4	99
		Total	99
	HP ElliteBook 8570w	ElliteBook 8570w	2
		Total	2
	HP Pavilion T6600	HP Pavilion T6600	2
		Total	2

	HP P-IV/1.7	VT6200	1
		Total	1
	HP PROBOOK 470 G5	Probook 470 G5	2
		Total	2
	Portatiles Varios Modelos	KX6600	1
		NW8440	2
		PP05L	1
		VGC-LV2SRJ	1
		Total	5
	VAIO 10"	VGNT2XP/L	1
		Total	1
	VAIO 17"	VAIO 17"	2
		VAIO PCG-8T1M	2
		VAIO PM760	4
		Total	8
	VAIO DUO 13	VAIO DUO 13	5
		Total	5
	VAIO VGNTZ31MN	VGNTZ31MN	4
		Total	4
	Total		1.395
PC Servidor	Dell Dual Intel Xeon	Dell Precisión 650	1
		Total	1
	DUERO CHASIS 1U	CHASIS 1U	1
		Total	1
	DUERO CHASIS 2U	CHASIS 2U	1
PC Servidor	DUERO CHASIS 2U	Total	1
	DUERO CHASIS 4U XEON	CHASIS 4U XEON	1

		Torre Biproc Xeon 3,4 Ghz	2
		Torre Pentium iv cse-742l	1
		Total	4
	Super Server 1U SYS-5015	Super Server SYS-5015B	9
		Total	9
	Supermicro 1U Mini	Supermicro 1U Intel X3430	10
		Total	10
	Varios Modelos	PROLIANT DL380 G4	1
		QLA2340-CK	1
		Rack Access Consola Enracab	1
		Workstation 8600 Xeon 2,6 ghz	2
		Total	5
	Total		31
Plotter	CANON IPF670	IPF670	1
		Total	1
	Epson Stylus Pro	STYLUS PRO 7600	1
		Total	1
	Total		2
Portatil	Adap/Cargador	Professional Notebook Car Cha	1
		Total	1
	Dockstation HP 840 Gx	EliteBook 840 G4	50
		HP - G2	1
		HP - G3	161
		HP 2013	1
		HP UltraSlim 2013	2
		Ultraslim	1
		UltraSlim 2013 HP	1

		UltraSlim EURO	1
		Ultraslim HP	37
		UltraSlim HP 2013	1
		Total	256
	Dockstation Varios Modelos	Dockstation HP2540	28
		DOCKSTATION STANBAND	1
Portatil	Dockstation Varios Modelos	DOCKSTATION STANDBAN	1
		DOCKSTATION+STANDBAN	5
		F655 - S760	49
		FPCPR63	110
		FUJITSU	1
		Fujitsu Lifebook S760	1
		FUJITSU P8020	1
		Fujitsu S6410	1
		Fujitsu S6420	1
		FUJITSU S761	31
		P/AMILO PRO V3405	14
		Surface 4 Pro	2
		UltraSlim EURO HP	1
		VGP-PRTX1	1
		Total	248
	DVD Externo USB HP	DVD Esterno USB HP	186
		DVD Externo USB HP	615
		GP60NB60	24
		HP	41
		Lector DVD Externo	248
		USB External DVDRW Drive	449

		Total	1.563
	Teclado Numérico	NUMERIC KEYPAD & USB HUB	3
		TECLADO NUM. USB P/P	2
		TECLADO NUM. USB P/PORTAT	1
		Total	6
	Total		2.074
Proyector y Pantalla	Proyector	EPSON EH TW450	2
		EPSON EH-TW450	1
		LCD EPSON EB-W04	2
		Total	5
	Total		5
PRT Inyeccion Color	Canon	BJC-250	1
		IP 100V + BATERIA	1
		Total	2
PRT Inyeccion Color	HP	DESKJET 3000	1
		DESKJET 840C	2
		Officejet 5550dtn	1
		Total	4
	Total		6
PRT Laser B-W	Brother	HL-1450	3
		HL-1470N (#)	2
		HL-5170	1
		Total	6
	Epson	EPL 6200N (#)	159
		EPL-N3000	59
		Total	218
	HP	Laser Jet P3015dn	8

		LASERJET 2600N	1
		LASERJET 4100N	17
		LASERJET 5100	3
		LASERJET 5N	1
		LASERJET 5Si	1
		LASERJET IV	1
		LASERJET P2015DN	27
		LASERJET P2055DN	50
		LASERJET P4015DN	74
		LASERJET P4250DTN	1
		LASERJET P4515N	21
		Laserjet Pro M402DNE	5
		LaserJet Pro M501DN	10
		Total	220
	Xerox	DOCUPRINT P1202	1
		Total	1
	Total		445
PRT Laser Color	DELL	5110CN	1
		Total	1
	Gestetner	C7116DN	1
		Total	1
	HP	Laserjet CP1515N	15
PRT Laser Color	HP	Laserjet M252DW	5
		Laserjet M553dn	10
		LaserJet M553n	20
		Total	50
	Total		52

Raton Mac	USB Optico	MIGHTY MOUSE	20
		Total	20
	Total		20
Raton PC	Inalambrico	M185 USB	14
		M560 BLANCO	7
		V450 Optico/Usb	74
		V470 Optico/Bluetooth	45
		Total	140
	Laser Presentacion	PRESENTER MOUSE 8000	5
		Total	5
	PS/2	63618	1
		Total	1
	PS/2-USB Optico	OPTICO USB-PS/2	5
		S.M.	39
		Total	44
	RATON ERGONÓMICO	VERTICAL CON RUEDA INCORP	1
		Total	1
	Trackball	MARBLE	1
		Total	1
	USB	0J4631	1
		USB OPTICO	1
		Total	2
	USB Optico	0C8639	19
		0C8649	7
		0DJ301	5
		Optico/Usb	2
		USB Optico	4

		Total	37
	USB Optico Mini	INALAMBRICO	38
		Mini Optico USB	6
Raton PC	USB Optico Mini	Total	44
	Total		275
Scanner A3	Scanner BW / Color	EPSON EXPRESSION 10000XL	1
		FI-4220C	5
		FI-4340C	7
		FI-4640S	1
		GT-10000	4
		GT-15000	3
		GT-20000	7
		GT-30000	1
		SCAN MAKER 9800XL	1
		Total	30
	Total		30
Sist. Almacenamiento	Disco Duro	1 TB. SATA 300 7200 rpm	16
		200 Gb Sata	14
		500 GB IDE	1
		LP 1 TB. SATA 300 7200 rpm	1
		SATA II 500 GB	6
		Total	38
	Disco Duro Externos Toshiba 1 TB	Externos 1 TB	20
		Total	20
	Disco Duro Internos 2 TB WD	Internos 2 TB WD	10
		Total	10
	Disco Externo	1 TB	6

		1 TB USB 3.0	13
		100 GB	2
		120 GB / USB	14
		120 Gb Usb	10
		160 GB	27
		1TB	25
		1TB USB 3.0 2.5"	15
		1TB USB3.0	10
		20 GB / USB	1
		250 GB Autoalimentado	10
		2BIG QUADRA Usb 3.0 6TB	1
Sist. Almacenamiento	Disco Externo	2TB USB 3.0	15
		300 GB	7
		320 Gb USB 2.0 Firewire 800/40	6
		500 GB	6
		80 GB	3
		80 GB Usb/Fireware	3
		BARRACUDA 1TB	1
		BUFFALO 1 TB COMBO4	7
		FREECOM XXS 500 GB USB2	85
		G-Raid Mini 400 Gb	2
		HDD RUGGED	4
		LACIE 4BIG QUADRA 6 TB	1
		LACIE 500 GB FIREWIRE	17
		LACIE D2 QUADRA 1TB	27
		MAXTOR 1 TB 3,5"	9
		ST500LM012	1

		Touch 4 1TB	5
		TQE-2518	1
		USB 3.5" TOOQ	1
		WD Elements 3TB Black	6
		Total	341
	Disco Externo 2TB	2,5 de 2TB USB 3.0	25
		Total	25
	Disco Externo Red	1TB My Book World Ed.	1
		Total	1
	Disco Multimedia	BLACK MAX 1TB	4
		DISCO MULTIMEDIA 500 GB CM	5
		Total	9
	Diskettera	SUPER DISK 120MB/USB	1
		Total	1
	Total		445
Tablet	(Andr-2012) Galaxy Tab2 10,1" 3G Silver	Galaxy Tab2 10,1	8
		Galaxy Tab2 10,1"	34
		Total	42
	(Andr-2012) Galaxy Tab2 7,0	Galaxy Tab2 7,0"	19
Tablet	(Andr-2012) Galaxy Tab2 7,0	Total	19
	(Andr-2015) Galaxy Tab4 10.1" 4G White	SM-T535	15
		SN-T535	1
		Total	16
	(Andr-2017) Galaxy TabA 10.1" 4G 16GB	Galaxy TabA 10.1 4G	15
		Total	15
	(Andr-2018) Galaxy Tab Active 2 8.0" 3G 16GB	Galaxy Tab Active2	20
		Total	20

	(Andr-2018) Galaxy Tab S3 4G	Galaxy Tab S3 \$g	1
		Galaxy TAB S3 4G	13
		Total	14
	(Andr-2018) Galaxy TabA 10.1" 4G 32GB	Galaxy Tab A T585N	10
		Total	10
	(IOS-2011) iPad 2 3G 64GB	iPAD 2 3G 64GB WI-FI	14
		Total	14
	(IOS-2011) iPad 64GB	iPAD Apple 64 GB 1GHZ	2
		Total	2
	(IOS-2012) iPad RETINA 32GB 4G	RETINA 32GB 4G	7
		Total	7
	(IOS-2012) iPad RETINA 64GB	RETINA 64GB	2
		Total	2
	(IOS-2013) iPad Air 32 GB	32GB WIFI CELLULAR	3
		MD795TY/B	7
		Total	10
	(IOS-2014) iPad Air2 32GB	iPAD Air2 32GB	5
		Total	5
	(IOS-2014) iPad Air2 64GB	AIR2 64GB 4GB WIFI	7
		Total	7
	(IOS-2017) iPad Pro 32GB 4G	iPAD Pro 9,7", 32GB	5
		Total	5
	(IOS-2018) iPad 5ª 32GB 4G	iPAD 5ª Gen. 32GB	10
		Total	10
	(IOS-2018) iPad 6º 128 GB 4G	iPAD 6º 128 GB 4G	15
		Total	15
	BQ EDISON 2 16GB 10"	BQ EDISON 16GB 10"	4

Tablet	BQ EDISON 2 16GB 10"	BQ EDISON 2 16GB 10"	5
		Total	9
	BQ EDISON 3 32GB 10.1"	EDISON 3	3
		Total	3
	HTC NEXUS 9 8.9" 32Gb	NEXUS 9	1
		Total	1
	SURFACE PRO 128GB 12,3"	SURFACE PRO 4 CM	2
		Total	2
	SURFACE PRO 256GB LTE mod. 1807	MICFROSOFT SURFACE PRO 25	5
		Total	5
	SURFACE PRO 256GB mod. 1796	PRO 256gb mod. 1796	5
		Total	5
	SURFACE RT 64GB	SURFACE RT 64GB	2
		SURGACE RT 64GB	1
		Total	3
	Total		241
Tableta Grafica	BAMBOO PEN A6w	BAMBOO PEN A6w	17
		Total	17
	Grafica	CTE-630	7
		Graphire 4 Studio	4
		INTUOS A5/USB	6
		Intuos3 A4	4
		Wireless Pen Tablet A5	2
		Total	23
	INTUOS 3 USB A5	INTUOS 3 USB A5	8
		Total	8
	INTUOS 4 Wireless	INTUOS 4 Wireless	2

		Total	2
	INTUOS 5	INTUOS 5 L TOUCHO OTH-850-	2
		Total	2
	INTUOS PRO LARGE	INTUOS PRO LARGE	2
		Total	2
	Intuos3 A4	WACOM INTUOS3 A4	15
		Total	15
Tableta Grafica	Intuos4L	INTUOS4L	6
		Total	6
	Total		75
Tarjetas	Código de Tiempos	PCL PCI LV	6
		Total	6
	Grafica	512 Mb Ati Radeom	4
		AverTV Hybrid Speed PCIE	4
		AVERTV HYBRID SPEEDY PCI-E	16
		DEEP BLUE I/O	4
		Extreme PCLE	1
		FX 550 SDI	1
		GEFORCE	26
		GEFORCE 210	10
		GEFORCE 9500 GT	23
		GF9500GT SUPER	9
		Gigabite GT 1030	1
		NVIDIA Quadro FX3700 512 MB	2
		NVIDIA QUADRO K620	1
		PCI XPRESS ATI X1900XT	2
		PCTV RAVE PAL (INTERNA)	1

		QUADRO FX 5500	2
		QUADRO FX-1100	6
		QUADRO GSYNC	2
		SD FIDELITY PCI-EXPRESS	1
		SDI	2
		SDI PCIe	5
		STUDIO	4
		XENA 2KE	1
		Total	128
	Red	PCMCIA 2 PUERTOS	12
		Total	12
	Sintonizador TV	AVERTV HYBRID	10
		PCTV 50I	21
		PCTV DELUXE EXTERNA	12
		PCTV HYBRID PRO STICK	8
		Total	51
Tarjetas	Tarj. Capturadoras Video	AVERTV HYBRID	1
		AVERTV HYBRID SPEEDY PCI-E	50
		AVERTV HYBRID+FM CARDBUS	4
		PCTV RAVE PAL (INTERNA)	2
		SDI GREED	5
		Total	62
	Tarjeta Firewire	1394ACARD	24
		CI1394B	29
		PCMCIA 2 PTOS.	5
		Total	58
	Tarjeta Sonido	AUDIOPHILE 2496	3

		AUREON 7.1 UNIVERSE	1
		FAST TRACK PRO	4
		Sound Blaster Audigy 2 Zs	1
		Total	9
	TJ Capt. Doble VGA	TJ. CAPT. DOBLE VGA G550 32	18
		Total	18
	TJ Captura Video	ADRENALINE 850V	6
		Avermedia H727E	15
		AVERTV HYBRID DUO PCI-E	88
		AverTV Hybrid Speed PCIE	41
		AVERTV HYBRID SPEEDY PCI-E	1
		Avid Mojo SDI Digital Nonlinear	2
		DECKLINK STUDIO	6
		DECKLINK STUDIO 2	9
		Declink	1
		Doble Salida	10
		Doble Salida PCI Express	4
		GEFORCE 6600 CLUB DOBLE S	1
		Hybrid Speedy PCIE	14
		INTENSITY PRO HDMI	1
		Modelo Hybrid Speedy PCIE	1
		PCTV 50I	2
		PCTV RAVE PAL (INTERNA)	3
		PCTV/RAVE	1
Tarjetas	TJ Captura Video	PCTV310I	2
		PRO FEATURES	4
		PRO PCI 310i RETAIL FIE	6

		Studio 500 PCI	5
		Studio Movieboard PCI	1
		Tdt Bon-G USB Digital TV Stick	5
		VIDEO AJA KONA 3G	5
		Total	234
	Total		578
Teclado PC	LECTOR DE TARJETAS	LECTOR DE TARJETAS	5
		Total	5
	Minidim PS/2	37171	27
		KU0133	42
		PS/2	1
		Total	70
	USB	0J4631	56
		ARABE-ESPAÑOL	4
		KU0133	1
		RUSO-ESPAÑOL	3
		USB	10
		Total	74
	Total		149
Teclado+Raton	Inalambrico	DESKTOP MK300	1
		Desktop Black Usb	24
		DESKTOP MK300	26
		DESKTOP MK320	1
		MK520 USB	10
		USB INALAMBRICO NEGRO	12
		Total	74
	Inalámbrico HP Business Slim	HP Business Slim	38

		Total	38
	Total		112
Televisor	LCD 42"	43uf6407	1
		Total	1
	LCD 43" UHD 4K	43UH610V.AEU ULTRA HD 4K	3
Televisor	LCD 43" UHD 4K	Total	3
	LCD 65" UHD 4K	TV SAMSUNG 65" UHD 4K UE65	2
		Total	2
	LED 55" 4K	TV LED 55" SAMSUNG 4K SMA	3
		Total	3
	Total		9
Varios	Acc. Autom. Lecturas	EYE-ONE IO DISPLAY	1
		Total	1
	Altavoces	50W	1
		SPEAKER 15V	3
		Total	4
	Calibrador Color	EYE-ONE DISPLAY 2	1
		Total	1
	Conmutador Automatico	KVM-0831 8 PUERTOS	8
		KVM-2 PTOS C/AUDIO	1
		KVM-2 PTOS. C/AUDIO	16
		SWITCH 4x1 AT-CS64U	10
		Total	35
	Conmutador Manual	2 PC¿S A 1 MON-TEC-RAT USB	4
		4 PC¿S A 1 MON-TEC-RAT USB	17
		Total	21
	Microfono	MULTIDIRECCIONAL PJP20UR	1

		PJP20UR	8
		Total	9
	Otros	Captura Datos CN51	15
		CATALYST 2950WS	1
		HUB 4 PTOS. USB 2.0 MAGNET	10
		Mando ShuttlePro v2	3
		MBOX 2 MINI	12
		SDI	1
		SWITCH CATALYST 2940WS-C	8
		Terminal Captura MT2070	5
		USB 2.0 4 Puertos	7
		Utp Mini	2
		Total	64
		Varios	PENDRIVE
128GB USB 3.0	10		
16 GB	41		
32 GB	9		
32GB	27		
4 GB	17		
4 GB USB	53		
64GB	14		
8 GB	76		
8 GB USB 2.0	15		
KINGSTON	1		
NANO PRO 8 GB	20		
Total	892		
Teléfono Inalámbrico	Butler 4872		

		Usb Internet Phone	65
		Total	80
	TJ ETHERNET	P/Plotter Stylus Pro 7600	1
		P/Plotter Stylus7800	1
		Total	2
	Total		1.109

8.4 Anexo 4: distribución de PCs por sedes

		Total
(RNE) C.T. NAVARRA	HP 8000 Elite USDT	10
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP DC7800 (E6750)	2
	HP DC7800 (E8300)	3
	HP DC7900 (E8400)	3
	HP MINI PRODESK 600 G2	12
	HP XW4600 80	1
	HP Z400	1
	HP Z400 6-DIMM	20
	Total	53
(RNE) C.T. RNE BALEARES	HP 8200 Elite USDT	1
	HP DC7900 (E8400)	2
	HP Z220 CMT	22
	Total	25
(RNE) C.T. RNE BARCELONA	Dell P-IV/3.0 (GX280)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8300 CMT	7

	HP 8300 USDT	15
	HP Z400	1
	HP Z400 W3550	62
	Total	87
(RNE) C.T. RNE CANARIAS	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	2
(RNE) C.T. RNE CASTILLA-LA MANCHA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	2
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8300 USDT	28
	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7800 (E8300)	2
	HP XW4600 80	1
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	36
(RNE) C.T. RNE CASTILLA-LEON	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7900 (E8400)	3
	HP XW4600 80	1
	HP Z220 CMT	26
	HP Z400 W3550	10
	Total	44
(RNE) C.T. RNE EXTREMADURA / U.I. TVE CACERES	Dell P-IV/3.0 (GX280)	1
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP DC7900 (E8400)	4

	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP XW4600 80	1
	HP Z400 W3550	11
	Total	19
(RNE) C.T. RNE GALICIA / U.I. TVE A CORUÑA	Dell P-IV/3.0 (GX280)	2
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8000 Elite USDT	3
	HP DC7800 (E8300)	3
	HP XW4600 80	3
	HP Z400 6-DIMM	34
	Total	46
(RNE) C.T. RNE LA RIOJA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP DC7800 (E8300)	39
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP MINI PRODESK 600 G3	13
	HP Z400 6-DIMM	9
	HP Z400 W3550	1
	Total	66
(RNE) C.T. RNE PAIS VASCO / U.I. TVE VITORIA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8200 Elite USDT	7
	HP 8300 USDT	1
	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7800 (E8300)	1
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	1

	HP XW4600 80	1
	HP Z400 6-DIMM	12
	Total	26
(RNE) C.T. RNE VALENCIA	HP 8200 Elite USDT	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	10
	HP Z220 CMT	34
	Total	45
(RNE) C.T. TVE CASTILLA-LEON	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8300 USDT	1
	HP DC7800 (E8300)	1
	HP DC7900 (E8400)	18
	HP MT PRODESK 600 G2	46
	Total	68
(RNE) C.T. TVE GALICIA / U.I. RNE SANTIAGO DE COMP	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8000 Elite CMT	2
	HP 8000 Elite USDT	23
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	28
	HP Z400 6-DIMM	5
	Total	61
(RNE) C.T. TVE PAIS VASCO / U.I. RNE BILBAO	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8200 Elite USDT	3
	HP 8300 USDT	5
	HP DC7800 (E6750)	1

	HP DC7800 (E8300)	3
	HP DC7900 (E8400)	3
	HP MINI PRODESK 600 G2	20
	HP P-IV/2.8	1
	HP Z400 6-DIMM	20
	Total	58
(RNE) U.I. ALBACETE	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP DC7800 (E8300)	2
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP XW4600 80	2
	HP Z400	6
	HP Z400 W3550	1
	Total	13
(RNE) U.I. ALGECIRAS	HP DC7800 (E6750)	1
	HP Z400 W3550	1
	Total	2
(RNE) U.I. ALICANTE	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP DC7800 (E8300)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	7
	HP XW4600 80	1
	HP Z220 CMT	14
	Total	25
(RNE) U.I. AVILA	HP DC7900 (E8400)	2
	HP Z220 CMT	10
	Total	12
(RNE) U.I. BADAJOZ	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1

	HP 8200 Elite USDT	1
	HP Z400	1
	HP Z400 W3550	3
	Total	6
(RNE) U.I. BURGOS	HP Z220 CMT	9
	PC Varios Modelos	1
	Total	10
(RNE) U.I. CADIZ	HP Z400 W3550	9
	Total	9
(RNE) U.I. CARTAGENA	HP DC7900 (E8400)	1
	Total	1
(RNE) U.I. CASTELLON	HP DC7900 (E8400)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	2
	Total	3
(RNE) U.I. CIUDAD REAL	Dell P-IV/3.0 (GX280)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP DC7800 (E8300)	2
	HP Z400	6
	HP Z400 W3550	1
	Total	11
(RNE) U.I. CORDOBA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP Z400 W3550	7
	Total	8
(RNE) U.I. CUENCA	HP 8300 USDT	1
	HP DC7800 (E8300)	6
	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP XW4600 80	6

	HP Z400 W3550	1
	Total	15
(RNE) U.I. GUADALAJARA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	2
	HP Z400	6
	HP Z400 W3550	1
	Total	9
(RNE) U.I. HUELVA	HP Z400 W3550	3
	Total	3
(RNE) U.I. HUESCA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7900 (E8400)	3
	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	8
(RNE) U.I. JAEN	HP Z400 W3550	5
	Total	5
(RNE) U.I. LEON	Dell P-IV/3.0 (GX280)	1
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP Z220 CMT	10
	Total	13
(RNE) U.I. LUGO	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8000 Elite USDT	1
	HP XW4600 80	2
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	5

(RNE) U.I. MALAGA	HP 8300 CMT	1
	HP DC7900 (E8400)	2
	Total	3
(RNE) U.I. MELILLA	HP DC7900 (E8400)	2
	HP Z400 W3550	3
	Total	5
(RNE) U.I. OURENSE	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8000 Elite USDT	1
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP Z400 6-DIMM	5
	Total	8
(RNE) U.I. PALENCIA	HP Z220 CMT	10
	Total	10
(RNE) U.I. RNE ALMERIA	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP Z400 W3550	2
	Total	3
(RNE) U.I. RNE CEUTA	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7800 (E8300)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	2
	HP Z400 W3550	1
	Total	5
(RNE) U.I. RNE GIJON	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP 8300 USDT	2
	HP XW4600 80	2
	HP Z400 6-DIMM	1
	HP Z400 W3550	1

	Total	8
(RNE) U.I. RNE GIRONA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8300 CMT	2
	HP 8300 USDT	1
	Total	4
(RNE) U.I. RNE GRANADA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8000 Elite USDT	4
	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7800 (E8300)	1
	HP Z400 W3550	10
	Total	17
(RNE) U.I. RNE LLEIDA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8300 CMT	1
	HP 8300 USDT	3
	HP Z400 W3550	3
	Total	8
(RNE) U.I. RNE MARBELLA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP XW4600 80	1
	HP Z400 W3550	3
	Total	6
(RNE) U.I. RNE MERIDA	HP Z400	2
	HP Z400 6-DIMM	2
	HP Z400 W3550	1
	Total	5
(RNE) U.I. RNE PONFERRADA	Dell P-IV/1.7 (8200)	1
	HP DC7800 (E6750)	1

	HP DC7900 (E8400)	2
	HP Z220 CMT	10
	Total	14
(RNE) U.I. RNE PONTEVEDRA	HP 8000 Elite USDT	4
	HP Z400 6-DIMM	2
	Total	6
(RNE) U.I. RNE TALAVERA DE LA REINA	HP XW4600 80	1
	HP Z400	4
	HP Z400 W3550	1
	Total	6
(RNE) U.I. RNE TARRAGONA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8300 USDT	2
	HP Z400 W3550	4
	Total	7
(RNE) U.I. RNE VIGO	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8000 Elite USDT	1
	HP XW4600 80	3
	HP Z400 6-DIMM	3
	Total	8
(RNE) U.I. SALAMANCA	HP DC7900 (E8400)	1
	HP XW4600 80	2
	HP Z220 CMT	7
	Total	10
(RNE) U.I. SAN SEBASTIAN	Dell P-IV/3.0 (GX620)	2
	HP DC7800 (E6750)	3
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP Z400 6-DIMM	10

	Total	16
(RNE) U.I. SEGOVIA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP Z220 CMT	10
	Total	11
(RNE) U.I. SORIA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP Z220 CMT	10
	Total	11
(RNE) U.I. TERUEL	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7900 (E8400)	3
	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	6
(RNE) U.I. ZAMORA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP Z220 CMT	10
	Total	12
(TVE) C.T. CANTABRIA	HP 8200 Elite CMT	3
	HP 8200 Elite USDT	7
	HP 8300 USDT	1
	HP DC7900 (E8400)	2
	HP MINI PRODESK 600 G2	2
	HP XW4600 80	1
	HP Z400	1
	HP Z400 6-DIMM	18
	Total	35
(TVE) C.T. TVE ARAGON	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1

	HP 8000 Elite USDT	1
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP 8300 USDT	1
	HP DC7800 (E8300)	1
	HP DC7900 (E8400)	12
	HP MINI PRODESK 600 G2	22
	HP Z400 6-DIMM	7
	Total	48
(TVE) C.T. TVE BALEARES	HP 8200 Elite CMT	1
	HP DC7800 (E8300)	2
	HP DC7900 (E8400)	2
	HP MINI PRODESK 600 G2	44
	HP P-IV/2.8	1
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	51
(TVE) C.T. TVE CASTILLA-LEON	HP DC7900 (E8400)	1
	Total	1
(TVE) C.T. TVE EXTREMADURA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8200 Elite USDT	2
Total		
(TVE) C.T. TVE EXTREMADURA	HP MINI PRODESK 600 G2	18
	HP Z400	3
	HP Z400 6-DIMM	2
	HP Z400 W3550	5
	Total	32

(TVE) C.T. TVE MURCIA	HP 8200 Elite CMT	1
	HP DC7900 (E8400)	5
	HP MINI PRODESK 600 G2	16
	HP Z220 CMT	22
	Total	44
(TVE) C.T. TVE PAIS VASCO / U.I. RNE BILBAO	HP 8300 USDT	1
	HP Z400 6-DIMM	1
	HP Z400 W3550	1
	Total	3
(TVE) U.I. TVE GIRONA	HP 8300 CMT	1
	HP 8300 USDT	2
	Total	3
(TVE) U.I. TVE LLEIDA	HP 8300 USDT	2
	Total	2
(TVE) U.I. TVE TARRAGONA	HP 8300 USDT	1
	Total	1
C.T. ANDALUCIA	Dell P-IV/3.0 (GX280)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8000 Elite CMT	12
	HP 8200 Elite CMT	2
	HP 8200 Elite USDT	2
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	27
	HP Z400 W3550	5
	Total	51
C.T. ASTURIAS	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8000 Elite USDT	1

	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP 8300 USDT	14
C.T. ASTURIAS	HP MINI PRODESK 600 G2	10
	HP Z400 6-DIMM	13
	Total	41
C.T. RNE ARAGON	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP 8300 USDT	1
	HP DC7800 (E6750)	4
	HP DC7900 (E8400)	4
	HP MINI PRODESK 600 G2	6
	HP XW4600 80	1
	HP Z400 6-DIMM	23
	Total	40
C.T. RNE BARCELONA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	HP 8300 CMT	7
	HP DC7800 (E8300)	3
	HP XW4600 80	14
	HP Z400	14
	HP Z400 6-DIMM	13
	HP Z400 W3550	28
	Total	80
C.T. RNE CANARIAS	Dell P-IV/3.0 (GX620)	3
	HP DC7800 (E8300)	1
	HP XW4600 80	1
	HP Z400 6-DIMM	16
	Total	21

C.T. TVE CANARIAS / U.I. RNE LAS PALMAS	Dell P-IV/2.0 (GX260)	1
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	6
	HP 8000 Elite CMT	3
	HP 8200 Elite CMT	2
	HP 8200 Elite USDT	2
	HP 8300 CMT	1
	HP 8300 USDT	93
	HP DC7800 (E8300)	4
	HP DC7900 (E8400)	12
	HP P-IV/2.8	2
	HP XW4600 80	7
C.T. TVE CANARIAS / U.I. RNE LAS PALMAS	HP Z400 6-DIMM	10
	HP Z400 W3550	1
	Total	144
C.T. TVE VALENCIA	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	3
	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8300 CMT	5
	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7800 (E8300)	4
	HP DC7900 (E8400)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	17
	HP Z220 CMT	4
	Total	37
CENTRO TVE BARCELONA	Dell P-IV/1.7 (8200)	1
	Dell P-IV/3.0 (GX280)	5
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	2

	Dell P-IV/3.2 (GX620)	2
	Dell Precision 390	1
	HP 8000 Elite CMT	1
	HP 8000 Elite USDT	3
	HP 8200 Elite CMT	21
	HP 8300 CMT	8
	HP 8300 USDT	33
	HP DC7800 (E6750)	25
	HP DC7800 (E8300)	203
	HP DC7900 (E8400)	51
	HP MINI PRODESK 600 G2	72
	HP MINI PRODESK 600 G3	119
	HP MT PRODESK 600 G2	1
	HP MT PRODESK 600 G3	1
	HP P-IV/2.8	3
	HP XW8600	1
	HP Z400	1
	HP Z400 W3550	10
	HP Z840	3
	Total	567
CORRESPONSALIA BERLIN RNE	HP Z400	1
	HP Z400 W3550	1
	Total	2
CORRESPONSALIA BERLIN TVE	HP 8300 USDT	1
	Total	1
CORRESPONSALIA BRUSELAS TVE	HP 8300 USDT	1
	Total	1

CORRESPONSALIA JERUSALEN RNE	HP Z400 W3550	1
	Total	1
CORRESPONSALIA LISBOA TVE	HP 8000 Elite USDT	2
	Total	2
CORRESPONSALIA LONDRES RNE	HP Z400 W3550	1
	Total	1
CORRESPONSALIA LONDRES TVE	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	Total	2
CORRESPONSALIA NUEVA YORK TVE	Dell INSPIRON 580S	4
	Total	4
CORRESPONSALIA PARIS RNE	HP Z220 CMT	1
	Total	1
CORRESPONSALIA PARIS TVE	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8300 USDT	3
	Total	4
CORRESPONSALIA ROMA RNE	HP Z400 W3550	1
	Total	1
CORRESPONSALIA ROMA TVE	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	Total	1
CORRESPONSALIA WASHINGTON RNE	HP Z400	1
	Total	1
CRTVE MADRID-A SOCIALES	Dell P-IV/3.0 (GX280)	1
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP DC7800 (E6750)	1
	HP DC7800 (E8300)	7
	HP DC7900 (E8400)	12

	HP MINI PRODESK 600 G2	18
	Total	40
EDIFICIO INSTITUTO RTVE	Dell 690 X5355	4
	Dell 690 X5355 2DD	2
	Dell P-IV/1.7 (8200)	1
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	1
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	Dell Precision 490	4
	HP 8000 Elite CMT	10
	HP 8000 Elite USDT	15
	HP 8200 Elite CMT	30
	HP 8200 Elite USDT	38
	HP 8300 CMT	9
	HP 8300 USDT	1
	HP DC7800 (E6750)	4
	HP DC7900 (E8400)	13
	HP MINI PRODESK 600 G2	87
	HP MT PRODESK 600 G2	2
	HP P-IV/2.8	6
	HP Z400	1
	HP Z400 6-DIMM	12
	Total	241
PRADO DEL REY	Dell P-IV/1.7 (8200)	2
	Dell P-IV/2.0 (GX260)	3
	Dell P-IV/3.0 (GX280)	3
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	4
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	13

	Dell Precision 690	3
	HP 8000 Elite CMT	69
	HP 8000 Elite USDT	185
	HP 8200 Elite CMT	89
	HP 8200 Elite USDT	227
	HP 8300 CMT	95
	HP 8300 USDT	210
	HP DC7800 (E6750)	40
	HP DC7800 (E8300)	62
	HP DC7900 (E8400)	122
	HP MINI PRODESK 600 G2	353
	HP MINI PRODESK 600 G3	277
	HP MINI PRODESK 600 G4	123
	HP MT PRODESK 600 G2	70
	HP MT PRODESK 600 G3	16
	HP P-IV/2.8	3
	HP XW4600 80	80
	HP XW8600	9
	HP XW9400	3
	HP Z220 CMT	80
	HP Z4 WorkStation	1
	HP Z400	335
	HP Z400 6-DIMM	46
	HP Z400 W3550	100
	HP Z640	2
	HP Z800 Xeon 3,60G	10
	HP Z820 Xeon 2,90G	4

	HP Z820 Xeon 3,3G	4
	HP Z820 Xeon 3,5G	4
	HP Z840	28
	Lenovo ThinkStation P900	3
	Mini PC Rikomagic	4
	Nitin 2U Pentium Sat	10
	PC Varios Modelos	11
	Total	2.703
TEATRO MONUMENTAL	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	5
	Total	6
TORRESPAÑA	Dell 390 E6700	1
	Dell 390 X6800	8
	Dell INSPIRON 560MT	1
	Dell P-IV/1.7 (8200)	3
	Dell P-IV/2.0 (GX260)	2
	Dell P-IV/3.0 (GX280)	9
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	10
	Dell P-IV/3.2 (GX620)	13
	Dell Precision 690	2
	Dell T7400 (E5430)	1
	HP 8000 Elite CMT	4
	HP 8000 Elite USDT	37
	HP 8200 Elite CMT	56
	HP 8200 Elite USDT	94
	HP 8300 CMT	93
	HP 8300 USDT	44

	HP DC7800 (E6750)	33
	HP DC7800 (E8300)	49
	HP DC7900 (E8400)	119
	HP MINI PRODESK 600 G2	251
	HP MINI PRODESK 600 G3	36
	HP MINI PRODESK 600 G4	12
	HP MT PRODESK 600 G2	28
	HP PAVILION 310102	1
	HP PAVILION 310110	1
	HP P-IV/2.8	17
	HP XW4600	30
	HP XW6600	11
	HP Z400	33
	HP Z400 6-DIMM	1
	HP Z400 W3550	5
	HP Z600	1
	HP Z800	2
	PC Varios Modelos	6
	XTREM i-7 950	8
	Total	1.022
TVE BARCELONA CPP	HP DC7800 (E8300)	1
	Total	1
U.I. LA PALMA	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	HP Z400 6-DIMM	5
	Total	6
U.I. TVE FUERTEVENTURA	Dell P-IV/1.7 (8200)	2
	Total	2

U.I. TVE LANZAROTE	Dell P-IV/3.2 (GX620)	1
	Total	1
U.I. TVE TENERIFE	Dell P-IV/1.7 (8200)	1
	Dell P-IV/3.0 (GX620)	3
	Dell T7400	2
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP DC7800 (E8300)	2
	PC Varios Modelos	2
	Total	11
Total		6.238

(*) Esta distribución es orientativa y podrá variar ligeramente en el momento de inicio del servicio

8.5 Anexo 5: Inventario ToIP por sedes (2018)

TERMINALES ToIP POR SEDE	Gama Alta	Gama Media	Gama Baja	Inalámbrico Wifi	Inalámbrico ATA	Conference Phone	Total Term	ATA	VG	Expansores
Albacete RTVE	2		15				17			
Algeciras RTVE		2	1				3			
Alicante RTVE	7		12				19			
Almería RTVE	2	3	6				11			
Avila RTVE	1		7				8			
Badajoz RTVE		2	11				13			
Barcelona Sant Cugat	90	177	453				720			8
Barcelona RNE	18	13	117				148		1	1
Bilbao RTVE	2	17	46				65			1
Burgos RTVE	1		11				12			
Cáceres RTVE	2	6	9				17			
Cádiz RTVE	1	2	10				13			
Cartagena RTVE	1		13				14			
Castellón RTVE			11				11			
Ceuta RTVE	1	3	7				11			
Ciudad Real RTVE	1		10				11			

Córdoba RTVE	1		12				13			
Coruña RTVE	5	4	29				38			
Cuenca RTVE	2		11				13			
El Palmar RNE	0	0	1				1			
Gerona RTVE	3		10				13			
Gijón RNE	2		7				9			
Granada RTVE	3	3	9				15			
Guadalajara RTVE	1		8				9			
Huelva RTVE	1		12				13			
Huesca RTVE	2		10				12			
Ibiza RTVE			2				2			
Jaen RTVE	2		10				12			
La Palma RTVE			8				8			
Las Palmas RTVE	9	30	89				128			
León RTVE	1		8				9			
Lérida RTVE	4		11				15			
Logroño TVE		3	33				36			
Logroño RNE	3	4	19				26			
Lugo RTVE	1		12				13			
Madrid Buñuel							0			
Madrid Coro RTVE	3	1	2				6			
Madrid Instituto RTVE	6	1	71				78			
Madrid Orquesta RTVE	3		11				14			
Madrid Prado	415	270	1.824	3	3	2	2.517	6	2	65
Madrid Torrespaña	157	163	938		3		1.261			14
Madrid Adisar	4	3	27				34			
Málaga RTVE	3	1	18				22			
Mallorca TVE	9		33				42			
Mallorca RNE	3	4	15				22			
Marbella RNE		1	4				5			
Melilla RTVE	1	3	3				7			
Menorca RTVE			1				1			
Mérida RTVE	10	1	45				56			
Murcia RTVE	14		58				72			
Orense RTVE	1		11				12			
Oviedo TVE	8	15	36				59			4
Oviedo RNE	4	2	10				16			
Palencia RTVE	1		8				9			

Pamplona RTVE	13	9	42				64			1
Ponferrada RTVE	1		9				10			
Pontevedra RTVE	1	1	11				13			
Salamanca RTVE	1		9				10			
San Sebastian RTVE	2	8	19				29			1
Santander RTVE	2	8	54				64			
Santiago RTVE	8	15	43				66			
Segovia RTVE	1		5				6			
Sevilla RTVE	16	9	73				98			
Soria RTVE	1		7				8			
Talavera RNE			5				5			
Tarragona TVE	1		4				5			
Tarragona RNE	3		7				10			
Tenerife TVE	1	15	32				48			
Tenerife RNE	7		28				35			
Teruel RTVE	5	2	6				13			
Toledo TVE		6	39				45			
Toledo RNE	6		17				23			
Torremolinos RNE			1				1			
Valencia TVE	9	26	35				70			
Valencia RNE	5		30				35			
Valladolid TVE	8	6	34				48			4
Valladolid RNE	1	4	16				21			
Vigo RTVE	1		14				15			
Vitoria RTVE	4	7	26				37			1
Zamora RTVE			9				9			
Zaragoza TVE	5	10	29				44			
Zaragoza RNE	2	5	16				23			
ALMACEN	79	74	262				415	5		10
Total	994	939	5.037	3	6	2	6.981	11	3	110

(*) Esta relación podrá variar ligeramente por la evolución natural de la red.

8.6 Anexo 6: Equipos de Videoconferencia

CENTRO	SALA	MODELO
TORRESPAÑA	Aula Formación Torrespaña	MOVI

BARCELONA RNE	Barcelona RNE - Roc Boronat	SX-20
BARCELONA TVE	BARCELONA TVE Informativos	Edge-75
BARCELONA TVE	BARCELONA TVE Sala Dalí	Edge-95
BARCELONA TVE	Barcelona TVE Sala Mariscal	Edge-75
C.T. ANDALUCIA	C.T. Andalucía	Edge-75
C.T. ARAGON	C.T. Aragón	Edge-75
C.T. ASTURIAS	C.T. Asturias	Edge-75
C.T. BALEARES	C.T. Baleares	Edge-75
C.T. CANTABRIA	C.T. Cantabria	Edge-75
C.T. CASTILLA LA MANCHA	C.T. Castilla la Mancha	Edge-75
C.T. CASTILLA LEON	C.T. Castilla León	Edge-75
CEUTA	C.T. Ceuta	MOVI
C.T. EXTREMADURA	C.T. Extremadura	Edge-75
C.T. GALICIA	C.T. Galicia	Edge-75
C.T. LAS PALMAS G.C.	C.T. Las Palmas de G.C.	Edge-75
MELILLA	C.T. Melilla	MOVI
C.T. MURCIA	C.T. Murcia	Edge-75
C.T. NAVARRA	C.T. Navarra	Edge-75
C.T. PAIS VASCO	C.T. País Vasco	Edge-75
C.T. RIOJA	C.T. Rioja	Edge-75
C.T. TENERIFE	C.T. Tenerife	Edge-75
C.T. VALENCIA	C.T. Valencia	Edge-75
PRADO DEL REY	Despacho 1-149 Prado del Rey - TVE	MOVI
EDIFICIO TVE	Despacho 201 - TVE	MOVI
PRADO DEL REY	Despacho 2-021 - Prado del Rey	MOVI
EDIFICIO TVE	Despacho 307 - TVE	MOVI
EDIFICIO TVE	Despacho 310 - TVE	MOVI
EDIFICIO TVE	Despacho 314 - TVE	MOVI
TORRESPAÑA	Despacho 4ª Planta Torrespaña	MOVI
BARCELONA	Dirección Sant Cugat	MOVI
IORTV	IORTV - Aula 106	MOVI
PRADO DEL REY	Sala Auditorio	C-40
PRADO DEL REY	Sala CRTVE - B-086 Prado del Rey	SX-20
TORRESPAÑA	Sala Deportes e Imagen - Torrespaña (Promociones)	SX-20
TORRESPAÑA	Sala Prensa Torrespaña - Edificio B	Edge-95
CASA DE LA RADIO	Sala RNE - Casa de la Radio	SX-20
EDIFICIO TVE	Sala TVE - Sala Banderas	SX-20
EDIFICIO TVE	Sala Visionado 2	SX-20
TORRESPAÑA	Torrespaña 7ª planta - Presidencia	Edge-75
TORRESPAÑA	Torrespaña Informativos - 1ª planta (Sala reuniones)	Edge-75
TORRESPAÑA	Torrespaña Informativos - 5ª planta	Edge-75
TORRESPAÑA	Torrespaña Medios Interactivos	MOVI

TORRESPAÑA	Torrespaña Medios Interactivos	MOVI
PRADO DEL REY	ALMACÉN	SX-20
PRADO DEL REY	ALMACÉN	SX-20
PRADO DEL REY	ALMACÉN	Room Kit Plus P60
PRADO DEL REY	ALMACÉN	Room Kit Plus P60
PRADO DEL REY	ALMACÉN	Room Kit Plus P60
PRADO DEL REY	ALMACÉN	Room Kit Plus P60
Total		50

(*) Esta relación podrá variar ligeramente por la evolución natural de la red.

8.7 Anexo 7: Software ofimático

		Total
3DS MAX	3dsmax2010	43
	3DSMAX2011	36
	3DSMAX2011 (32BITS)	1
	3DSMAX2016	13
	Total	93
ACDSYSTEMS	ACDSEE 20 (English)	3
	POWERPACK 7,0	5
	Total	8
ADD-IN	ADD-IN EXPRESS FOR MS OFFICE AND NET V7.3.4061	1
	Total	1
ADOBE	ACROBAT 7,0 PRO P/MAC	1
	ACROBAT 7,0 PROFESIONAL	40
	ACROBAT DC PROFESSIONAL	63
	ACROBAT DC PROFESSIONAL (SaU)	4
	ACROBAT PROFESIONAL 10 WIN	1
	ACROBAT PROFESIONAL 8,0 P/WIN	182

ACROBAT PROFESIONAL 8,0 P/WIN - 10	64
ACROBAT PROFESIONAL 8,0 P/WIN - 9	48
ACROBAT PROFESIONAL 9 WIN	2
ACROBAT PROFESSIONAL 10.0 WIN	43
ACROBAT PROFESSIONAL 10.0 WIN - 11	8
ACROBAT PROFESSIONAL 11 MAC	2
ACROBAT PROFESSIONAL 11 WIN	1
ACROBAT PROFESSIONAL 9.0 WIN	9
ACROBAT PROFESSIONAL 9.0 WIN - 10	2
ACROBAT PROFESSIONAL 9.0 WIN - 11	33
AFTER EFFECTS 7,0 WIN PROF.	5
AFTER EFFECTS CC	8
AFTER EFFECTS CC (licencia prestamo)	1
AFTER EFFECTS CC 2015	1
AFTER EFFECTS CC 2017	1
AFTER EFFECTS CS3 PROFESSIONAL P/WI	15
AFTER EFFECTS CS4 P/WIN	2
AFTER EFFECTS CS5.5 10.5 MAC	1
AFTER EFFECTS CS5.5 10.5 WIN	9
AFTER EFFECTS CS5.5 10.5 WIN - CS6 11.0	2
AFTER EFFECTS CS6 11.0 WIN (Planif. Tecnol)	6
AUDITION 3	3
AUDITION CC	3
AUDITION CS6 5.0	7
CAPTIVATE 7.0 EDUCACION - 9.0	3
CREATIVE CLOUD ENT ALL	29

	CREATIVE CLOUD ENT ALL (CC2017)	8
	CREATIVE CLOUD ENT ALL (CC2018)	13
	CREATIVE CLOUD ENT ALL (Educativa)	33
	CREATIVE SUITE 2.0 PREMIUM MAC	1
	CREATIVE SUITE 2.0 PREMIUM WIN	1
	CREATIVE SUITE 3 MASTER COLLECTION P/WIN (EDUC	5
	CREATIVE SUITE 3 PRODUCTION PREMIUM	2
	CREATIVE SUITE 4 MASTER COLLECTION - CS5.5	4
	CREATIVE SUITE 5.5 MASTER COLLECTION MAC - CS6	2
	CREATIVE SUITE 5.5 MASTER COLLECTION WIN	17
	CREATIVE SUITE 5.5 MASTER COLLECTION WIN EDUCA	18
	CREATIVE SUITE CS6 6.0 MASTER COLLECTION WIN (P	4
	DREAMWEAVER CS3 P/WIN - CS4	10
	DREAMWEAVER CS4 MAC - CS5.5	1
	DREAMWEAVER CS4 WIN	1
	DREAMWEAVER CS4 WIN - CS5.5	1
	DREAMWEAVER MX	1
	FLASH BUILDER PREM 4.5 WIN/MAC	5
	FLASH PROFESSIONAL 8 P/WIN	6
	FLASH PROFESSIONAL CS3 WIN	3
	FLASH PROFESSIONAL CS4 WIN	1
	FLASH PROFESSIONAL CS5.5	5
	FLASH PROFESSIONAL CS6	1
	FREEHAND MX P/WIN	1
	ILLUSTRATOR CC 2015	4
	ILLUSTRATOR CC 2017	1

ILLUSTRATOR CS3	3
ILLUSTRATOR CS4 MAC	1
ILLUSTRATOR CS4 WIN	1
ILLUSTRATOR CS4 WIN - CS5	6
ILLUSTRATOR CS5 15.0 WIN	1
ILLUSTRATOR CS5 15.0 WIN - CS6 16.0	7
ILLUSTRATOR CS6 16.0 MAC	2
INDESIGN CS4 6.0 WIN	1
INDESIGN CS4 6.0 WIN - CS5.5	1
LIGHTROOM 5.0 PARA MAC	1
LIGHTROOM 5.0 PARA WIN	1
LIGHTROOM CLASSIC CC (7.0.1)	4
PHOTOSHOP CC	21
PHOTOSHOP CC (licencia prestamo)	1
PHOTOSHOP CC 2015	14
PHOTOSHOP CS2	28
PHOTOSHOP CS2 P/MAC	1
PHOTOSHOP CS3 P/MAC	1
PHOTOSHOP CS3 P/WIN	78
PHOTOSHOP CS3 P/WIN - CS4	40
PHOTOSHOP CS3 P/WIN - CS5	37
PHOTOSHOP CS4 WIN	12
PHOTOSHOP CS4 WIN - CS5	57
PHOTOSHOP CS4 WIN - CS6 13.0	10
PHOTOSHOP CS5 12.0 WIN	15
PHOTOSHOP CS5 12.0 WIN - CS6 13.0	5

	PHOTOSHOP CS6 13.0 WIN	5
	PHOTOSHOP CS6 P/MAC	1
	PREMIERE CS3 P/WIN	2
	PREMIERE CS3 P/WIN - CS4	1
	PREMIERE CS3 P/WIN - CS5.5	2
	PREMIERE PRO 1,5	1
	PREMIERE PRO 2,0	4
	PREMIERE PRO CS4 WIN	1
	PREMIERE PRO CS4 WIN - CS5.5	1
	PREMIERE PRO CS4 WIN - CS6 6.0	12
	PREMIERE PRO CS5.5 WIN	6
	PREMIERE PRO CS6 6.0 WIN	2
	PRODUCTION PREMIUM WIN EDUC. CS6 6.0	34
	STUDIO 8 P/WIN	2
	VIDEO COLLECTION	1
	Total	1.172
AESCRIPITS	Stardust version 1.1.3 Windows (ACTUALIZ. V 1.2.0)	1
	Total	1
APPLE	ACTUALIZACION SNOW LEOPARD A MAVERICK	2
	APPLECARE PROTECTION PLAN	1
	FINAL CUT PRO 3 P/MAC	1
	MAC OS SP2 OFFICE 2008	2
	MAC OS X 10,02	1
	Total	7
APPLE STORE	QUICKTIME 7 PRO FOR WINDOWS	3
	Total	3

ASPERA	ASPERA CONNECT	9
	Total	9
AUDACITY	AUDACITY 1,2,6	1
	Total	1
AUTOCAD	AUTOCAD 2013	21
	AutoCAD 2013 - Español (Spanish)	57
	AutoCAD 2015 - Español (Spanish)	50
	AutoCAD 2016 - Español (Spanish)	44
	AutoCAD2015	3
	AutoCAD2016	8
	Total	183
AUTODESK	CLEANER XL	8
	COMBUSTION 4	4
	Total	12
AUTODWG	DWG TO PDF CONVERTER	2
	PDF TO DWG CONVERTER	2
	PDF TO DWG STAND ALONE VERS.2016	3
	Total	7
AVANQUEST	ACDSEE 9	3
	Total	3
AVID	AVID XPRESS DV 4	1
	AVID XPRESS PRO	13
	AVID XPRESS PRO 5,8,1	1
	Total	15
AVS4YOU	AVS VIDEO CONVERTER 8.4.1.540	2
	Total	2

BARE BONES	BBEDIT 8 P/MAC	1
	Total	1
Boris	Boris Continuum 7	28
	RED 3GL	1
	Total	29
BUSINESS OBJECTS	COLLATERALS - PLUGIN LIVE OFFICE	3
	CRYSTAL REPORTS XI PRO.+SERVER	2
	Total	5
CAMTASIA	CAMTASIA STUDIO 8 EDUCACIONAL	4
	Total	4
CANOPUS	PROCORDER3	6
	Total	6
CAPTURE	CAPTURE	2
	Total	2
CARRETERAS ESPAÑA 2015	GUIA CARRETERAS 2015 ESPAÑA INTERACTIVO	4
	Total	4
CELTX	CELTX	1
	Total	1
CINEMA	CINEMA 4D R18	1
	CINEMA 4D R20	1
	Total	2
CODA	PANIC CODA	1
	Total	1
COREL	COREL DRAW GRAPHICS SUITE 11	6
	COREL DRAW GRAPHICS SUITE 12	4
	COREL DRAW GRAPHICS SUITE X3	3

	COREL DRAW GRAPHICS SUITE X4		3
	CORELDRAW X8 (2017)		1
	IGRAFX FLOWCHARTER 2003		1
	Total		18
CRYSTAL	CRYSTAL REPORTS 2008 FULL PRODUCT		6
	Total		6
CYBERLINK	POWER DVD 8 DELUXE		5
	POWERDVD MAX V7		1
	Total		6
CYPE	CYPE 2012.c		1
	CYPE 2013 (actualizacion licencia y modulos)		1
	CYPE 2016 (actualizacion licencia y modulos)		1
	Total		3
DBPOWERAMP			1
	Total		1
DIGITAL ANARCHY	TEXT ANARCHY - TOOL BOX		2
	Total		2
EIZO	COLOR NAVIGATOR V. 1.00		2
	Total		2
FILEMAKER	FILEMAKER 10 PRO		18
	Total		18
FINALE	FINALE 2010		1
	Total		1
Genarts	Saphire Genart		28
	Total		28
GIMP 2,6	GIMP 2,6		3

	Total	3
GOOGLE	GOOGLE CROME	1
	GOOGLE EARTH PRO Y GOOGLE EARTH STUDIO	1
	Total	2
IBV	ERGO/IBV EVALUACION DE RIESGOS ERGONOMICOS	3
	Total	3
IMAGENOMIC	IMAGENOMIC PROFESSIONAL PLUG-IN SUITE FOR PHO	1
	NOISEWARE PLUGIN FOR PHOTOSHOP	5
	PORTRAITURE PLUGIN FOR PHOTOSHOP	6
	PORTRAITURE PLUGIN FOR PHOTOSHOP (PortraiturePlu	1
	PORTRAITURE PLUGIN FOR PHOTOSHOP PS3036 MAC	1
	REALGRAIN PLUGIN FOR PHOTOSHOP	5
	Total	19
INTERLUDE	INTERLUDE UPLOADER	1
	Total	1
KLYNT	KLYNT CAMPUS EDITION 3.5.007	1
	Total	1
LIBREOFFICE	LIBREOFFICE 5.0.3 WIN X64 - VISIO	6
	Total	6
LRTIME	LRTIMELAPSE MAC V. 4.7.6	1
	Total	1
Microsof	2300-1863-22	1
	Windows 10	17
	Total	18
MICROSOFT	EXPRESSION ENCODER PROF. V4	1
	Microsoft One Note	1

Microsoft One Note 2003	2
Office 2004 for Mac Standard Edition	1
Office 2004 for Mac Standard Edition with Service Pack 2	1
Office 2016 for Mac Standard Edition	1
OFFICE FOR MAC 2011	3
Office Professional 2010	1
Office Professional Plus 2007	17
Office Professional Plus 2007 (Access)	4
Office Professional Plus 2007 (Infopath)	7
Office Project Professional 2003 + Service Pack 2	2
Office Project Professional 2007	32
Office Project Professional 2007 - 2010	27
Office Project Professional 2007 - 2010 (Standard)	26
Office Project Professional 2010	18
Office Project Professional 2013	1
Office Project Standard 2007	4
Office Project Standard 2010	22
Office Standard 2007 (Office Suites and Applications)	28
Office Standard 2010 (Office Suites and Applications)	3
Office Standard 2016	418
Office Visio Professional 2003	4
Office Visio Professional 2003 - 2010	1
Office Visio Professional 2003 + Service Pack 1	1
Office Visio Professional 2003 + Service Pack 1 - 2010	1
Office Visio Professional 2003 + Service Pack 2	2
Office Visio Professional 2003 + Service Pack 2 - 2010	2

	Office Visio Professional 2007	14
	Office Visio Professional 2007 - 2010	91
	Office Visio Professional 2007 - 2013	9
	Office Visio Professional 2010	23
	Office Visio Standard 2007	7
	Office Visio Standard 2013	7
	ONEDRIVE	209
	SQL Server 2000 developer edition	2
	SQL Server 2000 enterprise edition	2
	SQL Server 2000 enterprise edition (Personal Edition)	1
	VISUAL STUDIO 10 PROF.	8
	VISUAL STUDIO 2008 PROFESSIONAL	1
	VISUAL STUDIO 2012 PROF.	1
	VISUAL STUDIO 2013 PROF.	3
	Windows 10	4
	Windows 2000 Professional With Service Pack 4	10
	Windows 2000 Server Ingles with SP4	1
	Windows Server 2003	2
	Windows Server 2003 Enterprise Edition	1
	Windows Server 2003 Enterprise Edition (RIGHTS MANAGE	1
	Windows Server 2003 Enterprise Edition with Service pack	12
	Windows Server 2003 R2, x32 Ed.	4
	Windows Server 2003 R2, x32 Ed. Standard	8
	WINDOWS SERVER 2008 R2	1
	WINDOWS SERVER 2008 STANDARD	3
	Windows Server 2008 x64 Editions Enterprise	4

	Total	1.060
Microsoft Acdmc	Office Visio Standard 2013	19
	Total	19
MOVIE	WINDOWS MOVIE MAKER	2
	Total	2
MOVIESOFT	MOVIE MAGIC BUDGETING 7.6	27
	MOVIE MAGIC SCHEDULING Vers. 6.1	32
	MOVIE MAGIC SCHEDULING Vers. 6.1 (actualiz desde v 5	3
	MOVIE MAGIC SCREENWRITER 6	19
	Total	81
MPEG	MPEG STREAMCLIP	3
	Total	3
NERO	NERO 6	2
	NERO 7 PREMIUM	4
	NERO 7 PREMIUM 7,10,1,0	1
	NERO 7 PREMIUM V 7,7,5,1	9
	NERO 8 PREMIUM	28
	NERO 8 PREMIUM V. 8,2,8,0	13
	NERO 8,3,2 + FULL CODEC PACK	51
	NERO 9,4,26,0	3
	NERO PLATINUM 2019 VL	3
	Total	114
NEURATRON	PHOTOSCORE ULTIMATE V.8.0.4	1
	Total	1
NEXTUP	TEXTALOUD 4	11
	Total	11

NIKON	NIKON CAPTURE NX2 FULL VERSION	1
	NIKON COLOR EFEX PRO 4	1
	Total	2
NORTON	NORTON UTILITIES 14,0 P/WIN	1
	Total	1
NUANCE	DRAGON NATURAL SPEAKING 9	3
	DRAGON NATURALLY SPEAKING 12 PREMIUM ESPAÑO	1
	DRAGON NATURALLY SPEAKING 13 PREMIUM ESPAÑO	3
	DWG CONVERTER + PDF CONVERTER	2
	OMNIPAGE 16	12
	Total	21
ON ONE SOFTWARE	GENUINE FRACTALS 4 P/MAC	1
	GENUINE FRACTALS 4 P/WIN	1
	Total	2
ON1	ON1 RESIZE 2017 (Genuine Fractals)	1
	Total	1
PARAGON SOFTWARE	PARAGON NTFS FOR MAC 14	1
	Total	1
PDF TO WORD	PDF-TO-WORD-CONVERTER.EXE	1
	Total	1
PICASSA	PICASSA	1
	Total	1
POWERMENU	POWERMENU	1
	Total	1
PRESENTATION LOAD	CONJUNTO DIRECCIONES DE NEGOCIO	1
	STRATEGY TOOLS	1

	Total	2
PRESTO	PRESTO 11.02	9
	PRESTO 18.02	1
	PRESTO 2018.04	12
	Total	22
PREZI	PREZI PRO	1
	Total	1
QUARK	QUARKXPRESS 6,5 WIN	1
	Total	1
QUEST SOFTWARE	TOAD FOR ORACLE 8,6	1
	Total	1
RARLAB	WINRAR 3,71 ES	1
	Total	1
RedGiant	Knoll Light Factory 2.7	28
	Total	28
ROXIO	TOAST 10 TITANIUM DVD/EU	2
	Total	2
SACOR	CUT2D	1
	Total	1
SAP	CRYSTAL REPORTS 2016 WIN	2
	Total	2
SCRIBUS	SCRIBUS	3
	Total	3
SHARE EVOLUTION	ENCICLOPEDIA DIGITAL DEL FUTBOL ACT.2009-2010	3
	Total	3
SHARE IT	CUTMASTER 2D PRO 1,3	1

	Total	1
SIBELIUS	SIBELIUS ACT. V3 a V6 Español	1
	Total	1
SKETCHUP	GOOGLE SKETCHUP	5
	SKETCHUP PRO 2013	1
	SKETCHUP PRO 2014	6
	SKETCHUP PRO 2015	1
	SKETCHUP PRO 2016	1
	SKETCHUP PRO 2017	1
	Total	15
SORENSEN	SORENSEN SQUEEZE	1
	Total	1
SORENSEN MEDIA	SORENSEN SQUEEZE 4	6
	Total	6
SPSS Inc.	PASW STATISTICS 18	1
	Total	1
STEINBERG	ACT. NUENDO V.3,2 a 4	2
	AUDIOLENS 3,2	1
	NUENDO 3,20	2
	NUENDO 4	4
	WAVELAB 6	10
	Total	19
SwishMax	SwishMax	28
	Total	28
TEAMVIEWER	TEAMVIEWER 8 CORPORATE	1
	Total	1

TOTAL VIDEO	TOTAL VIDEO CONVERTER 3,21	10
	Total	10
Trapcode	Trapcode Suite V10/V11 X64	28
	Total	28
Twitch	Video Copilot Twitch	28
	Total	28
TYPODERMIC	TYPODERMIC FONT COLLECTION	1
	Total	1
ULTRAEDIT	EDITOR ULTRAEDIT 14.10	1
	EDITOR ULTRAEDIT 25x	1
	Total	2
VIDEO COPILOT	ELEMENT 3D V2	1
	OPTICAL FLARES 1.3.5 (PRO PRESETS Y PRO PRESET	1
	TWITCH	1
	VIDEO COPILOT OCTUBRE 2010	4
	Total	7
VIDEOREDO	VIDEOREDO PLUS	13
	Total	13
VMWARE	VMWARE FUSION 3 FOR MAC OS X ESD	1
	Total	1
VOXENGO	VOXENGO BUNDLE	1
	Total	1
WAVES	DIAMOND BUNDLE NATIVE	1
	PLUGIN WAVES DIAMOND NATIVE 7,0	1
	SSL 4000 NATIVE COLLECTION	1
	Total	3

VMWARE	VMWARE FUSION 1,1	1
	Total	1
WYSIWYG	WYSIWYG Perform Ver. R36	1
	Total	1
XILISOFT	VIDEO CONVERTER	2
	Total	2
ZAXWERKS	3D FLAG FOR PREMIERE PRO	1
	PLUGIN 3D FLAG CODE 1.5.0	2
	PLUGIN LAYER TOOLS 1.5.1	2
	PLUGIN PRO ANIMATOR 4.5.1	2
	PLUGIN PRO INVIGORATOR 4.5.1	2
	PLUGIN PRO MODELER 4.5.1	2
	PLUGIN REFLECTOR 1.5.0	2
	PRO ANIMATOR 4,0	1
	Total	14
ZEBRA	ZEBRA DESIGNER PRO	1
	ZEBRA DESIGNER PRO 1,0,2	1
	Total	2
Total		3.287

(*) Esta distribución es orientativa y podrá variar ligeramente en el momento de inicio del servicio

8.8 Anexo 8: Distribución equipos SIGRE

DISTRIBUCION EQUIPOS SIGRE			
Sede	Edificio	Ubicación	MODELO
BARCELONA	BARCELONA	BCN-B01P1 - DOCUMENTACION (BCN-8)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE 1 - PLANTA 2	BCN-B01P2 - PASSILLO DE CONTINUIDAD (BCN-7)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE 1 - PLANTA 3	BCN-B01P3 - PASILLO DE INGENIERIA (BCN-6)	Bizhub C308

TVE BARCELONA	BLOQUE 2 - PLANTA 2	BCN-B02P2 - PASILLO DE DIRECCION (BCN-5)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE 2 - PLANTA 4	BCN-B02P4 - PASILLO AREA ECONOMICA (BCN-4)	Bizhub C308
BARCELONA	BARCELONA	BCN-B03P4 - PASILLO PROGRAMAS 2 (BCN-2)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE 3 - PLANTA 5	BCN-B03P5 - PASILLO PROGRAMAS 1 (BCN-1)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE 3 - PLANTA 2	BCN-B3 - BLOQUE 3 - PLANTA 2	Bizhub C3110
TVE BARCELONA	BLOQUE C- PLANTA 0	BCN-BCP1 BLOQUE C - PLANTA 0	Bizhub C3110
TVE BARCELONA	BLOQUE C - PLANTA 1	BCN-BCP1 BLOQUE C - PLANTA 1	Bizhub 3320
TVE BARCELONA	BLOQUE DECORADOS - PLANTA 1	BCN-BDECORP1 BLOQUE DECORADOS - PLANTA 1	Bizhub C3110
TVE BARCELONA	BLOQUE DECORADOS - PLANTA 1	BCN-BDP1 - PASILLO AL LADO ALMACEN A05137 (BCN-11)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE MAQUILLAJE - PLANTA 2	BCN-BMQP2 - TELEDEPORTE (BCN-10)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE 3 - PLANTA 3	BCN-BO3P3 - PASILLO PROGRAMAS 3 (BCN-3)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE TECNICO - PLANTA 0	BCN-BTECNIP1 BLOQUE TECNICO - PLANTA 0	Bizhub 3320
TVE BARCELONA	BLOQUE TECNICO - PLANTA 1	BCN-BTECNIP1 BLOQUE TECNICO - PLANTA 1	Bizhub 3320
TVE BARCELONA	BLOQUE TECNICO - PLANTA 1	BCN-BTP1 - INFORMATIVOS - PASILLO CENTRAL DERECHO (BCN-9)	Bizhub C308
TVE BARCELONA	BLOQUE UUMM - PLANTA 1	BCN-BUUMM PLANTA1 BLOQUE UUMM - PLANTA 1	Bizhub 3320
RNE BARCELONA	PLANTA 3	BCN-RNE - BARCELONA PLANTA 3	Bizhub C3110
BARCELONA	BARCELONA	BCN-RNE - P4 - PLANTA - PASILLO CON ASIENTOS (BCN-12)	Bizhub C308
RNE BARCELONA	PLANTA 4	BCN-RNE BARCELONA	Bizhub 3320
RNE BARCELONA	PLANTA 2	BCN-RNE BARCELONA PLANTA 2	Bizhub C3110
RNE BARCELONA	PLANTA 0	BCN-RNE BARCELONA PLANTA BAJA	Bizhub C3110
C.T. LA RIOJA TVE		C/ CANICALEJO 33 VAREA, LOGROÑO	Bizhub C3110
D.I. IBIZA		CC TT RTVE IBIZA	Bizhub 4000P
C.T. ANDALUCIA RTVE		CC.TT ANDALUCIA - SEVILLA RTVE	Bizhub C3110
SEVILLA	SEVILLA	CC.TT ANDALUCIA - SEVILLA RTVE	Bizhub C308
U.I. RTVE ALMERIA (CCTT ANDALUCIA)		CC.TT ANDALUCIA - U.I. RTVE ALMERIA	Bizhub 3320
U.I. RTVE CADIZ (CCTT ANDALUCIA)		CC.TT ANDALUCIA - U.I. RTVE CADIZ	Bizhub 3320
U.I. RTVE CORDOBA (CCTT ANDALUCIA)		CC.TT ANDALUCIA - U.I. RTVE CORDOBA	Bizhub 3320
U.I. RTVE HUELVA (CCTT ANDALUCIA)		CC.TT ANDALUCIA - U.I. RTVE HUELVA	Bizhub 3320
U.I. RTVE JAEN (CCTT ANDALUCIA)		CC.TT ANDALUCIA - U.I. RTVE JAEN	Bizhub 3320
C.T. ARAGON RNE		CC.TT ARAGON - RNE ZARAGOZA	Bizhub C3110
C.T. ARAGON TVE		CC.TT ARAGON - RTVE ZARAGOZA	Bizhub 4000P
C.T. ARAGON TVE		CC.TT ARAGON - TVE ZARAGOZA	Bizhub C3110
D.I. GIJON		CC.TT ASTURIAS - D.I. GIJON	Bizhub 4000P
C.T. ASTURIAS RTVE		CC.TT ASTURIAS - D.I. OVIEDO	Bizhub C3110
C.T. ASTURIAS RTVE		CC.TT ASTURIAS RTVE	Bizhub C308

C.T. BALEARES TVE		CC.TT BALEARES TVE	Bizhub 4000P
GRAN CANARIA	GRAN CANARIA	CC.TT CANARIAS - LAS PALMAS	Bizhub C308
GRAN CANARIA	GRAN CANARIA	CC.TT CANARIAS - LAS PALMAS - RNE Plt.Baja	Bizhub C308
TENERIFE	TENERIFE	CC.TT CANARIAS - TENERIFE Planta 1 - Red. Inf.	Bizhub C308
SANTANDER	SANTANDER	CC.TT CANTABRIA - RTVE	Bizhub C308
C.T. CANTABRIA RTVE		CC.TT CANTABRIA - TVE CAMARGO	Bizhub 4000P
U.I. RTVE CUENCA (CCTT CASTILLA - LA MANCHA)		CC.TT CASTILLA - LA MANCHA - U.I. RTVE CUENCA	Bizhub 3320
U.I. RTVE CIUDAD REAL (CCTT CASTILLA - LA MANCHA)		CC.TT CASTILLA LA MANCHA - CIUDAD REAL	Bizhub 3320
C.T. CASTILLA LA MANCHA TVE		CC.TT CASTILLA LA MANCHA TVE	Bizhub C308
U.I. RTVE AVILA (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. AVILA	Bizhub 3320
U.I. RTVE LEON (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. LEON	Bizhub 3320
U.I. RTVE PALENCIA (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. PALENCIA	Bizhub 3320
U.I. RTVE PONFERRADA (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. PONFERRADA	Bizhub 3320
U.I. RTVE BURGOS (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. RTVE BURGOS	Bizhub 3320
U.I. RTVE SALAMANCA (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. SALAMANCA	Bizhub 3320
U.I. RTVE SEGOVIA (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. SEGOVIA	Bizhub 3320
U.I. RTVE SORIA (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. SORIA	Bizhub 3320
U.I. RTVE ZAMORA (CCTT CASTILLA - LEON)		CC.TT CASTILLA LEON - U.I. ZAMORA	Bizhub 3320
C.T. CASTILLA Y LEON RNE		CC.TT CASTILLA LEON RNE - VALLADOLID	Bizhub C3110
C.T. CASTILLA Y LEON RNE		CC.TT CASTILLA LEON RNE - VALLADOLID	Bizhub 4000P
C.T. CASTILLA Y LEON TVE		CC.TT CASTILLA LEON TVE - LAGUNA DUERO	Bizhub C308
C.T. CASTILLA Y LEON TVE		CC.TT CASTILLA LEON TVE - LAGUNA DUERO	Bizhub C3110
C.T. CASTILLA Y LEON TVE		CC.TT CASTILLA LEON TVE - LAGUNA DUERO	Bizhub 4000P
U.I. RTVE GIRONA (CCTT CATALUÑA)		CC.TT CATALUNA - U.I. GIRONA	Bizhub 3320
U.I. RTVE LLEIDA (CCTT CATALUÑA)		CC.TT CATALUNA - U.I. LLEIDA	Bizhub 3320
U.I. RTVE TARRAGONA (CCTT CATALUÑA)		CC.TT CATALUNA - U.I. TARRAGONA	Bizhub 3320
C.T. EXTREMADURA RTVE		CC.TT EXTREMADURA - MERIDA	Bizhub C3110
C.T. EXTREMADURA RTVE		CC.TT EXTREMADURA - MERIDA	Bizhub 4000P
Extremadura	Extremadura	CC.TT EXTREMADURA - RTVE	Bizhub C308
U.I. RTVE BADAJOZ (CCTT EXTREMADURA)		CC.TT EXTREMADURA - U.I. RTVE BADAJOZ	Bizhub 3320
U.I. RTVE CACERES (CCTT EXTREMADURA)		CC.TT EXTREMADURA - U.I. RTVE CACERES	Bizhub 3320
C.T. GALICIA RTVE		CC.TT GALICIA - TVE SANTIAGO	Bizhub 4000P
U.I. RTVE A CORUÑA (CCTT GALICIA)		CC.TT GALICIA - U.I. RTVE A CORUNA	Bizhub 3320
U.I. RTVE LUGO (CCTT GALICIA)		CC.TT GALICIA - U.I. RTVE LUGO	Bizhub 3320
U.I. RTVE VIGO (CCTT GALICIA)		CC.TT GALICIA - U.I. RTVE VIGO	Bizhub 3320

C.T. GALICIA RTVE		CC.TT GALICIA RTVE	Bizhub C3110
C.T. LA RIOJA RNE		CC.TT LA RIOJA - RNE LOGRONO	Bizhub 4000P
MURCIA	MURCIA	CC.TT MURCIA - RTVE Administracion	Bizhub C308
U.I. RTVE CARTAGENA (CCTT MURCIA)		CC.TT MURCIA - U.I. CARTAGENA	Bizhub 3320
C.T. NAVARRA RTVE		CC.TT NAVARRA - TVE PAMPLONA	Bizhub C3110
C.T. NAVARRA RTVE		CC.TT NAVARRA - TVE PAMPLONA	Bizhub 4000P
U.I. RTVE SAN SEBASTIAN (CCTT PAIS VASCO)		CC.TT PAIS VASCO - SAN SEBASTIAN RTVE	Bizhub 3320
C.T. PAIS VASCO RTVE		CC.TT PAIS VASCO - TVE VITORIA	Bizhub 4000P
U.I. RTVE VITORIA (CCTT PAIS VASCO)		CC.TT PAIS VASCO - U.I. VITORIA	Bizhub 3320
VITORIA	VITORIA	CC.TT PAIS VASCO - VITORIA RTVE	Bizhub C284e
C.T. PAIS VASCO RTVE		CC.TT PAIS VASCO RTVE	Bizhub C3110
BILBAO	BILBAO	CC.TT PAIS VASCO RTVE BILBAO	Bizhub C284e
C.T. BALEARES RNE		CC.TT RTVE BALEARES	Bizhub C3110
C.T. VALENCIA RNE		CC.TT VALENCIA - RNE VALENCIA	Bizhub C3110
C.T. VALENCIA RNE		CC.TT VALENCIA - RNE VALENCIA	Bizhub 4000P
C.T. VALENCIA TVE		CC.TT VALENCIA - TVE PATERNA	Bizhub C3110
C.T. VALENCIA TVE		CC.TT VALENCIA - TVE PATERNA	Bizhub 4000P
U.I. RTVE ALICANTE (CCTT VALENCIA)		CC.TT VALENCIA - U.I. ALICANTE	Bizhub 3320
U.I. RTVE CASTELLON (CCTT VALENCIA)		CC.TT VALENCIA - U.I. CASTELLON	Bizhub 3320
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY	MAD ADISAR PLANTA 1	Bizhub 4000P
MADRID	TEATRO MONUMENTAL	MAD IRTVE 3 Planta Despacho 304	Bizhub C308
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY	MAD IRTVE Planta 1 - Pabellon del Coro	Bizhub 3320
INSTITUTO	IORTV	MAD IRTVE Planta 1 - Administracion	Bizhub C284e
INSTITUTO	IORTV	MAD IRTVE Planta Baja - B-11	Bizhub C284e
TVE PRADO DEL REY	LA CORONA - PLANTA 2	MAD PRADO CORONA Planta 2 - Dpcho. Respons. Estudio	Bizhub C308
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO CORONA Planta 2 - Mantenimiento Luminotecnica (25)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO CORONA Planta 3 - Mto Eq Grabacion (26)	Bizhub C284e
TVE PRADO DEL REY	LA CORONA - PLANTA 3	MAD PRADO CORONA Planta 3 - Salas de Grabacion	Bizhub C308
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO CORONA Planta 3 - Videoteca (27)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO CORONA Planta 4 - Archivo Sonoro(28)	Bizhub C284e
ESTUDIOS ADISER	E.ADISAR	MAD PRADO DIGITALIZACION Planta 1	Bizhub C284e
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY	MAD PRADO DIGITALIZACION Pta 1 Des. 102	Bizhub 3320
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 1 - Direccion Radio (5)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 1 - Fondo Documental (6)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 1 - Fondo Documental (7)	Bizhub C284e

PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 1 - Radio 5 Deportes (9)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 1 - Redaccion de programas (8)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 1- Servicios Informaticos (4)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 2 - Radio Clasica (11)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 2 - Radio Exterior de Espana (10)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 3 - Direccion Economico Financiera (12)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta 4 - Subdireccion Red Tecnica (13)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO ECR Planta Baja - Hall - Fondo Izquierda (2)	Bizhub C284e
RNE PRADO DEL REY	RNE - Planta baja - Acceso Radio 3	MAD PRADO ECR Planta Baja - Radio 3 (3)	Bizhub C308
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY	MAD PRADO ECR Plt. 1 Des. H107 Casa de la Radio	Bizhub 3320
PRADO DEL REY	E.Comedores	MAD PRADO EDIF Comedores Sindicatos (14)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 1 - Des. Direccion 1/105	Bizhub C308
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 1 - Entrada A (35)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 1 - Entrada B (35 B)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 1 - Fondo A (34 A)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 1 - Fondo B (34)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 1 - Hall Direccion (36)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 2 - Despacho 2/145 (52)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 2 - Despacho Presidencia	Bizhub C308
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 2 - Entrada A (38)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 2 - Entrada B (38 B)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 2 - Fondo A (37 A)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 2 - Fondo B (37)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 2 - Hall Direccion (39)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 3 - Despacho 3/013	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 3 - Despacho 3/142 Tesoreria	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 3 - Entrada B (41)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 3 - Fondo A (40)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 3 - Fondo B (40 B)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta 3 Despacho 123 Fondo B	Bizhub C308
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta B - Entrada B (33)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Casa de la Radio	MAD PRADO EPR Planta Baja - Despacho B/084	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta Baja - Entrada A (33 A)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta Baja - Fondo A (32 A)	Bizhub C308
PRADO DEL REY	EPR	MAD PRADO EPR Planta Baja - Fondo B (32)	Bizhub C284e

CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY	MAD PRADO EPR S/106 FONDO DOCUMENTAL	Bizhub 4000P
PRADO DEL REY	E.Premontaje	MAD PRADO Premontaje Planta 2 - Subdireccion de Arte Tve (29)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 1 - Subdireccion Compras Audiovisuales (15)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 1 - Tendido Cero (16)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 2 - Direccion de Produccion (17)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 2 - Subdireccion Gestion y Produccion (18)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 2 - Unidades Medios Tecnicos y Auxiliares (19)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 3 - Aula de Formacion (21)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 3 - Hall (20)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 3 - La Manana (22)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 4 - Hall (23)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.TVE y Corona	MAD PRADO TVE Planta 5 - Hall (24)	Bizhub C284e
PRADO DEL REY	E.Unidades moviles	MAD PRADO U.MOVILES Planta 1 - Servicio Unidad Mecanica (30)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 1 - Deportes (43)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 1 - Redaccion Telediarios (42)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 2 - Emisiones (62)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 3 - Teletexto (44)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 4 - Direccion Area Tecnica (46)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 4 - Programas (45)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 5 - Corresponsalia (67)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 5 - Marketing (48)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 6 - Deportes (49)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 6 - Diseno Grafico (50)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF A Planta 7 - Internacional (51)	Bizhub C284e
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY	MAD TORRE EDIF A Planta Baja - GESTION DE PAGOS	Bizhub 4000P
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 1 - Informativos (53)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 1 - Produccion (54)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 1 - Secretaria (55)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 2 - Gestion Archivos Torre (56)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 3 - Informativos (57)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 3 - Informativos (58)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 4 - Medios Interactivos (60)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 4 - Medios Interactivos (59)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF B Planta 5 - Consejo Administracion (61)	Bizhub C284e
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF C Planta 1 - Reporteros (64)	Bizhub C284e

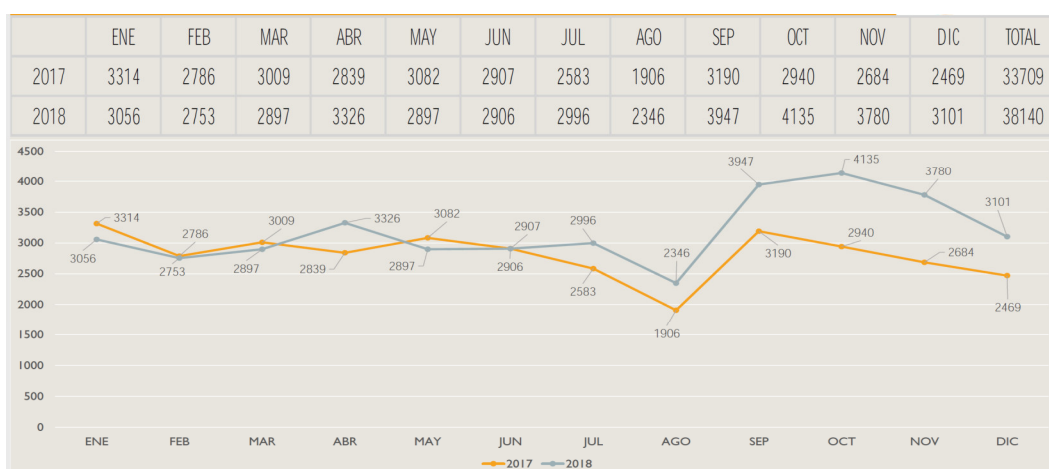
TORRESPAÑA	E.Torrespaña	MAD TORRE EDIF C Planta 2 - Unidades Moviles (63)	Bizhub C284e
D.I. MENORCA		Menorca RTVE CCTT	Bizhub 4000P
U.I. RTVE HUESCA (CCTT ARAGON)		RTVE HUESCA	Bizhub 3320
C.T. LA RIOJA TVE		RTVE Logroño Varea	Bizhub 4000P
U.I. RTVE TERUEL (CCTT ARAGON)		RTVE TERUEL	Bizhub 3320
TVE BARCELONA	BLOQUE 2 - PLANTA 3	TVE BARCELONA BLOQUE 2 - PLANTA 3	Bizhub C3110
C.T. LA RIOJA RNE		VARA DEL REY 42 LOGROÑO	Bizhub C3110
C.T. ARAGON RNE		Zaragoza	Bizhub 4000P
C.T. ANDALUCIA RTVE			Bizhub 4000P
C.T. ASTURIAS RTVE			Bizhub 4000P
C.T. BALEARES RNE			Bizhub 4000P
C.T. BALEARES TVE			Bizhub C3110
C.T. CANTABRIA RTVE			Bizhub C3110
C.T. CASTILLA LA MANCHA RNE			Bizhub C3110
C.T. CASTILLA LA MANCHA RNE			Bizhub 4000P
C.T. CASTILLA LA MANCHA TVE			Bizhub C3110
C.T. CASTILLA LA MANCHA TVE			Bizhub 4000P
C.T. MURCIA RTVE			Bizhub C3110
C.T. MURCIA RTVE			Bizhub 4000P
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY		Bizhub C3110
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY		Bizhub C3110
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY		Bizhub 3320
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY		Bizhub 3320
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY		Bizhub 3320
CRTVE PRADO DEL REY	PRADO DEL REY		Bizhub 4000P
D.I. ALGECIRAS			Bizhub 4000P
D.I. MARBELLA			Bizhub 4000P
D.I. TALAVERA DE LA REINA			Bizhub 4000P
RNE BARCELONA	PLANTA 2		Bizhub 3320
TVE BARCELONA	BLOQUE 2 - PLANTA 1		Bizhub C3110
TVE BARCELONA	BLOQUE C - PLANTA 2		Bizhub 3320
U.I. RTVE ALBACETE (CCTT CASTILLA - LA MANCHA)			Bizhub 3320
U.I. RTVE GRANADA (CCTT ANDALUCIA)			Bizhub 3320
U.I. RTVE GUADALAJARA (CCTT CASTILLA - LA MANCHA)			Bizhub 3320
U.I. RTVE MALAGA (CCTT ANDALUCIA)			Bizhub 3320

U.I. RTVE OURENSE (CCTT GALICIA)			Bizhub 3320
U.I. RTVE PONTEVEDRA (CCTT GALICIA)			Bizhub 3320

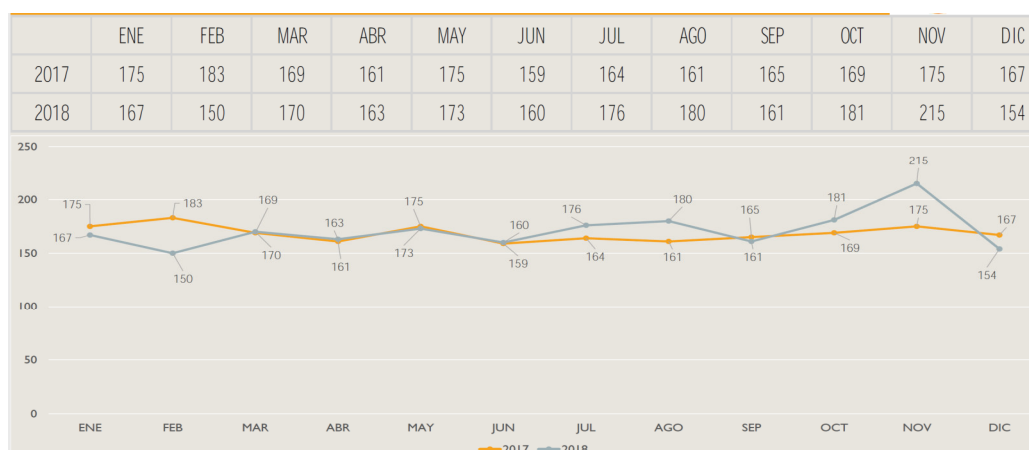
(*) Esta distribución es orientativa y podrá variar ligeramente en el momento de inicio del servicio y a lo largo del mismo.

8.9 Anexo 9: Estadísticas de llamadas e incidencias

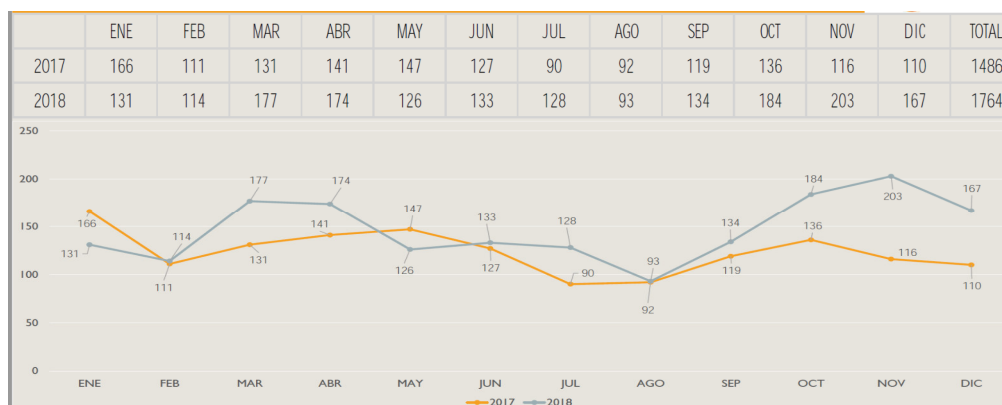
- Evolución llamadas mensuales atendidas por el CAU en 2017 y 2018 (horario presencial)



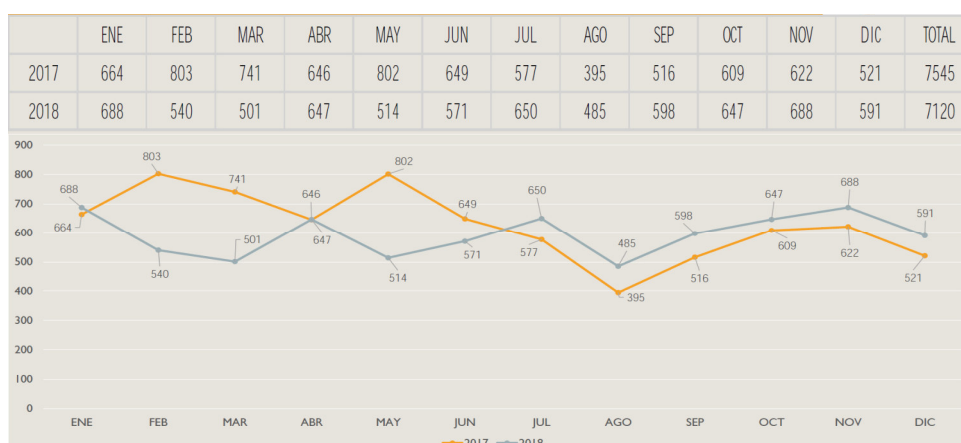
- Evolución duracion de las llamadas atendidas por el CAU en 2017 y 2018 (segundos)



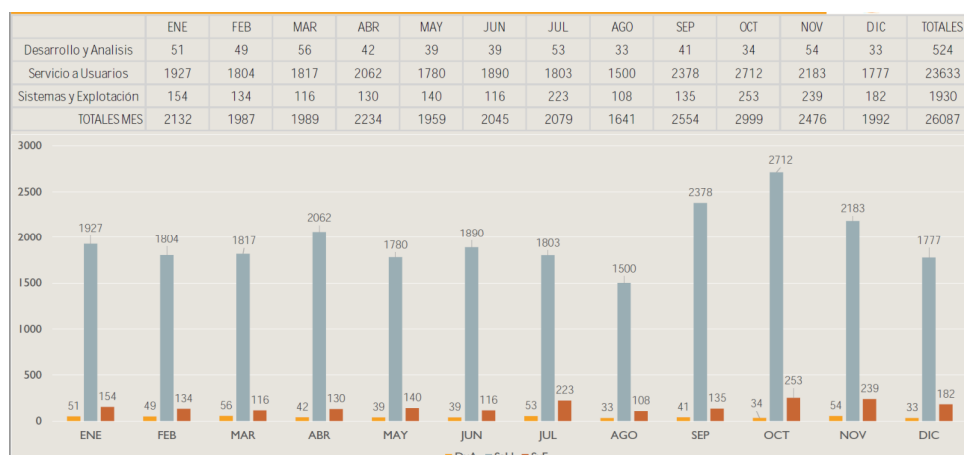
- Evolución llamadas mensuales atendidas por el CAU en 2017 y 2018 (24x7)



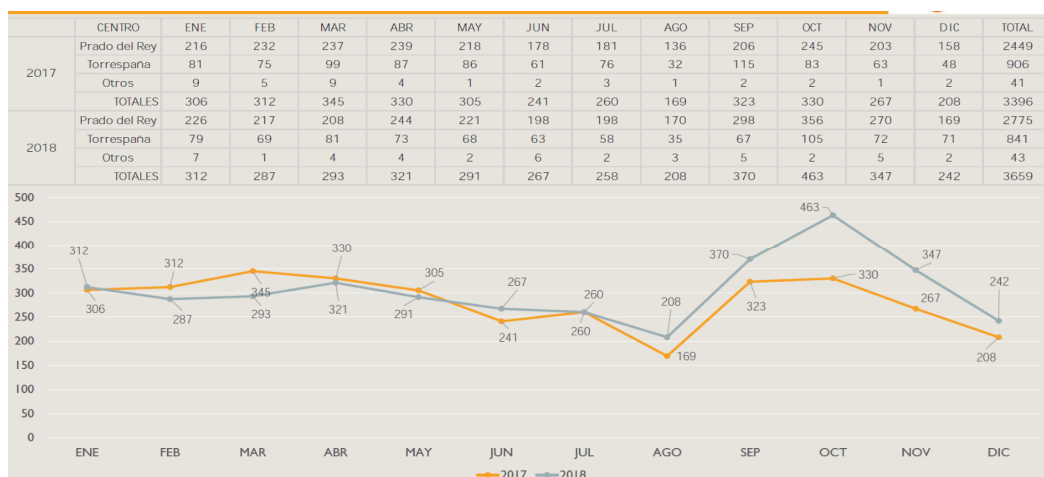
- Evolución llamadas mensuales salientes del CAU en 2017 y 2018



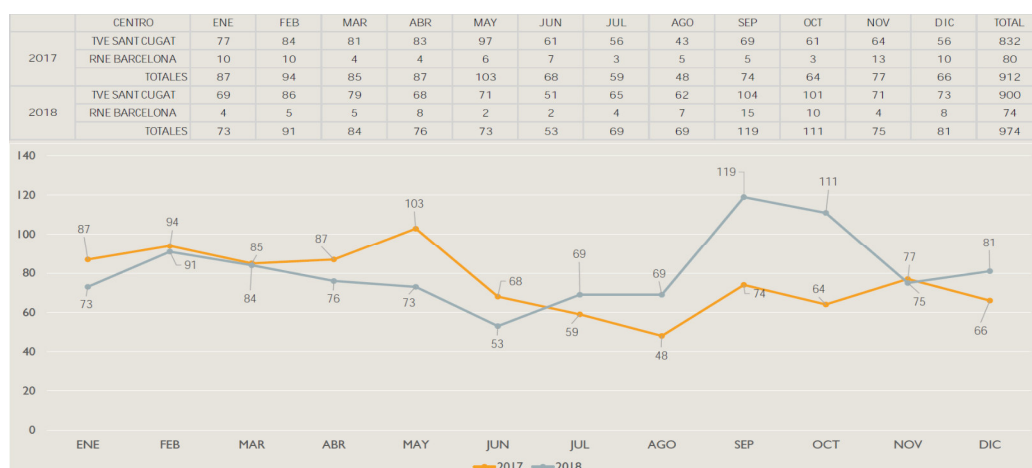
- Evolución mensual incidencias resueltas en 2018



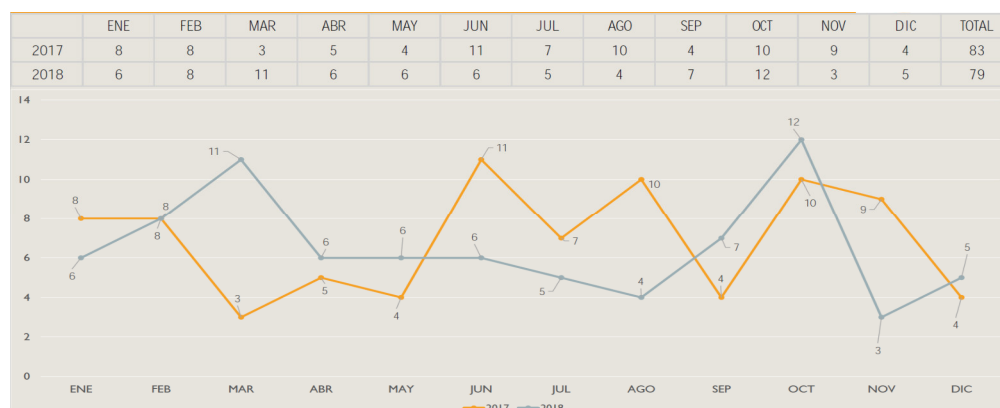
- Evolución averías Hw y Sw en Madrid atendidas en 2017 y 2018



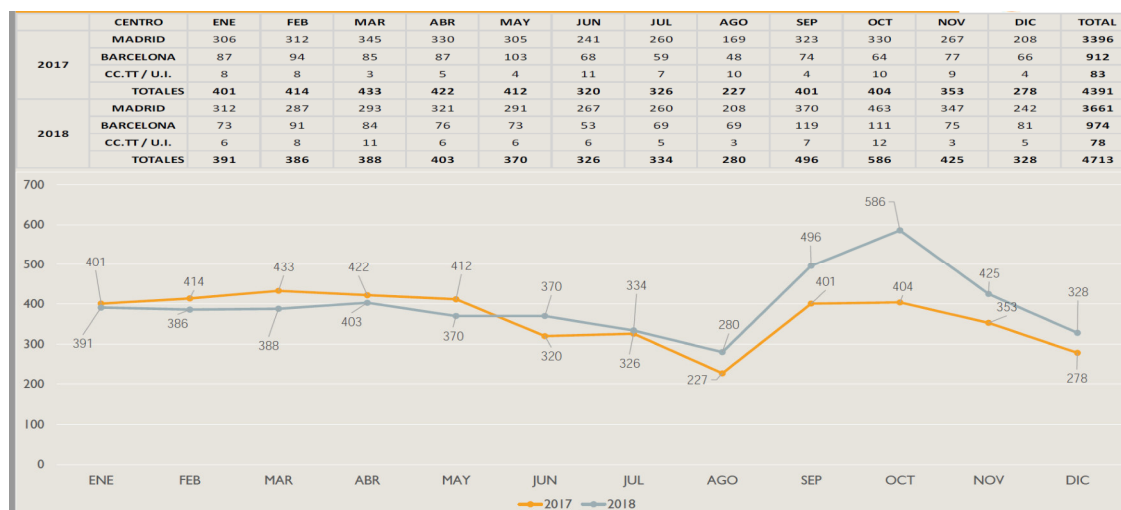
- Evolución averías Hw y Sw en Barcelona atendidas en 2017 y 2018



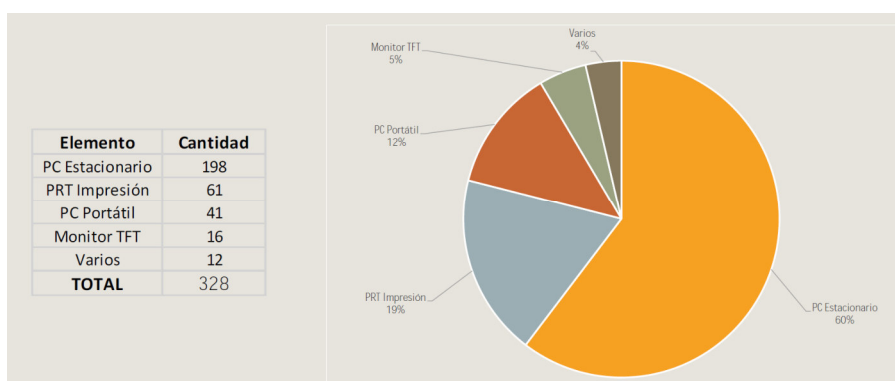
- Evolución averías Hw y Sw en Resto de Sedes en 2017 y 2018



- Evolución averías Hw y Sw TOTALES atendidas en 2017 y 2018



- Tipología averías Hw y Sw (muestra de un mes en 2018)



- Estadísticas últimos 5 años

KPI	2014	2015	2016	2017	2018
Llamadas atendidas	36510	35000	32999	33709	38134
Tiempo Medio Conversación (seg)	154	136	161	164	164
Llamadas 24x7	1300	1728	1578	1486	1764
Llamadas salientes realizadas	17959	12416	10265	7545	7120
Llamadas Totales	54469	47416	43264	41254	45254
Incidencias resueltas Totales	27789	22127	22249	22270	26087
Incidencias resueltas SaU	24077	21975	20076	20115	23633
Incidencias resueltas DyA		403	222	504	524
Incidencias resueltas SyE		1465	1951	1651	1930
Averías Hw (on-site) resueltas	5096	5353	4760	4391	4757