
Operación y Mantenimiento de la plataforma IT para RTVE.es

Pliego de Condiciones Técnicas



Índice	Página
1	Introducción.....4
2	Objeto del servicio4
3	Descripción del servicio requerido4
3.1	Alcance del servicio 4
3.2	Funciones y responsabilidades del adjudicatario 4
3.2.1	Atención a incidencias, quejas, problemas y soporte técnico a usuarios..... 4
3.2.2	Establecimiento y documentación de procedimientos del servicio. 5
3.2.3	Actuación ante situaciones críticas 5
3.2.4	Monitorización del servicio. 5
3.2.5	Gestión de incidentes 6
3.2.6	Gestión de problemas 6
3.2.7	Gestión de peticiones internas: 6
3.2.8	Gestión de cambios 6
3.2.9	Gestión del conocimiento:..... 6
3.2.10	Gestión de herramientas:..... 7
3.2.11	Gestión de Despliegues: 7
3.3	Gestión del servicio..... 8
3.3.1	Servicio Manos Remotas 8
3.3.2	Servicio Operaciones 8
3.3.3	Servicio Coordinación 9
3.4	Flujo de trabajo..... 9
3.5	Herramientas 10
3.6	Equipamiento..... 11
3.6.1	Conectividad de datos 11
3.6.2	Conectividad de voz y gestión de llamadas 12
3.6.3	Parque dispositivos..... 12
3.6.4	Idioma 13
3.7	Actuaciones en caso de catástrofes 13
3.8	Transición..... 13
3.9	Ejecución..... 14
3.10	Control y Seguimiento..... 14
3.11	Devolución 14
4	Control y Seguimiento.....14
4.1	Responsable del servicio..... 15
4.2	Definición de indicadores 15

4.3	Informes Requeridos.....	16
4.4	Cambios y modificaciones de aplicaciones y sistemas.....	17
4.5	Reuniones e Informes	17
4.6	Auditorias.....	18
5	Otros requerimientos.....	18
6	Estructura solicitada para la propuesta	19
6.1	Resumen Ejecutivo	19
6.2	Oferta técnica	19
6.2.1	Descripción del servicio ofertado	19
6.2.2	Plan de Trabajo	20
6.2.3	Otros.....	21

1 Introducción

La Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos es el área de la Corporación RTVE (en adelante CRTVE) encargada de la operación, soporte, mantenimiento, explotación y desarrollo de tecnologías, servicios y contenidos interactivos proporcionados a través de Internet sobre todo tipo de dispositivos digitales.

Además, gestiona la calidad y experiencia de uso de esos servicios, tanto para sus **usuarios internos** (usuarios de los backoffices, por ejemplo, periodistas, corresponsales) como de sus **usuarios finales** (consumidores de los servicios, por ejemplo, visitantes de la web rtve.es, usuarios de sus aplicaciones móviles, etc.).

2 Objeto del servicio

El objeto de este expediente es proveer la operación, mantenimiento, evolutivos y monitorización de la plataforma técnica de contenidos interactivos ofrecidos por CRTVE.

3 Descripción del servicio requerido

3.1 Alcance del servicio

El servicio licitado tiene como objetivo que el adjudicatario gestione la operación técnica de la plataforma de www.rtve.es garantizando la continuidad y la prestación de los servicios que se proveen por parte de CRTVE, la monitorización de los mismos, el soporte y administración de las herramientas de trabajo editoriales en el puesto para los redactores y usuarios internos de CRTVE, el establecimiento de procedimientos técnicos de operación y su documentación, el despliegue de los desarrollos que se producen por CRTVE en la plataforma, la gestión de la distribución a través de CDNs y la evolución y mejora de los sistemas y de la plataforma, así como la vigilancia y actuación ante situaciones críticas, como errores graves de plataforma, degradación del servicio, ataques de denegación de servicio o cualquier otro problema o imponderable que pudiera ocurrir.

3.2 Funciones y responsabilidades del adjudicatario

El servicio que tiene que proveer el adjudicatario tendrá las funciones y responsabilidades descritas en este punto. Para ello tendrá que prestar el servicio de forma mixta entre las instalaciones de CRTVE y sus propias instalaciones en función de las responsabilidades a ejecutar.

3.2.1 Atención a incidencias, quejas, problemas y soporte técnico a usuarios.

El adjudicatario tendrá que atender las incidencias que se produzcan en la plataforma, así como en los sistemas y herramientas de redacción. Dichas incidencias podrán provenir por los medios que se indican en la sección 3.4.

El adjudicatario tendrá que responsabilizarse de las incidencias, peticiones y tareas que se demanden durante el servicio y gestionarlas desde la recepción de las mismas hasta su resolución. CRTVE dará instrucciones de cómo se gestionan, flujos de trabajo que tendrán que ser seguidos, modelos de priorización, etc. También proveerá de guías para el escalado de incidentes, para la comunicación con terceras partes (CDNs, gestores de comunicaciones y plataformas, etc.), para la comunicación con usuarios internos, etc., para el correcto ejercicio de las funciones que se definen en este pliego.

También será función del adjudicatario la interacción con usuarios internos y/o externos para el correcto soporte y resolución de las solicitudes.

3.2.2 Establecimiento y documentación de procedimientos del servicio.

La resolución de las incidencias que se produzcan durante el servicio se tendrá que articular mediante la ejecución de procedimientos de todo tipo: de validación de comunicaciones, de validación de sistemas o herramientas editoriales, de resolución de errores conocidos, de gestión de excepciones, de ejecución de tareas conocidas, etc.

Será misión del adjudicatario establecer y/o documentar aquellos procedimientos que puedan surgir durante la vida del pliego. Estos tendrán que estar catalogados de acuerdo con CRTVE pasando a formar parte del catálogo de procedimientos. Es responsabilidad del adjudicatario mantener el catálogo de procedimientos actualizado.

3.2.3 Actuación ante situaciones críticas

El adjudicatario será responsable de actuar como primera línea de acción ante situaciones críticas. Por ello tendrá que prestar un servicio 24x7 y disponer de medidas que garanticen el acceso digital a las instalaciones de CRTVE. En concreto deberá disponer de, al menos, dos líneas, una al CPDA y otra al CPDB (ver anexos) con caudal suficiente como para operar ambos CPDs y que cumplan con los requisitos técnicos que se establecen en este pliego (ver sección 3.6.1).

3.2.4 Monitorización del servicio.

El adjudicatario tendrá que realizar la monitorización de los servicios y de la plataforma de CRTVE. Para tal fin tendrá que hacer un seguimiento activo de las herramientas de monitorización de CRTVE (Prometheus, Grafana, Nagios, proveedores de monitorización sintética y/o cualquier otra que CRTVE pueda contratar) y actuar en caso de detección de fallos.

CRTVE establecerá catas y guiones de casos de prueba de servicios o aplicaciones semanalmente, que tendrán que ser realizadas por el adjudicatario. Éstas serán ejecutadas por el adjudicatario en los términos que CRTVE determine, teniendo que entregar la documentación de los casos de pruebas y los errores encontrados.

Por último, el adjudicatario también deberá realizar, de oficio y sin detrimento de las que solicite CRTVE, pruebas de servicios y aplicaciones que considere útiles para garantizar la estabilidad del

mismo y que sirva de base para conocer semanalmente el estado de la plataforma desde una visión funcional.

3.2.5 Gestión de incidentes

Además de lo indicado en los anteriores puntos, el adjudicatario tendrá que resolver cualquier incidencia que cause una interrupción, degradación o riesgo en el servicio de manera rápida y eficaz. Debe:

- Registrar, categorizar y priorizar incidencias de los usuarios.
- Proporcionar una línea de soporte.
- Realizar el control, seguimiento y cierre de incidencias o peticiones abiertas.

3.2.6 Gestión de problemas

Serán funciones del adjudicatario:

- Investigar causas de cualquier problema, real o potencial.
- Determinar posibles soluciones.
- Proponer mejoras.
- Realizar revisiones periódicas de fallos conocidos.

3.2.7 Gestión de peticiones internas:

El adjudicatario se encargará de atender:

- Solicitudes de información.
- Peticiones estándar de cambio.
- Peticiones de acceso a servicios TI.
- Préstamos de material.

3.2.8 Gestión de cambios

Será responsabilidad del adjudicatario en el marco del presente servicio:

- Evaluar el impacto de los posibles cambios sobre sistemas de TI.
- Tramitar los cambios mediante, procesos y procedimientos estandarizados y consistentes, evitando o minimizando posibles impactos en la operativa.

3.2.9 Gestión del conocimiento:

Será responsabilidad del adjudicatario recopilar, analizar, almacenar y compartir el conocimiento e información sobre la plataforma. Para tal fin el adjudicatario tendrá que documentar las incidencias, peticiones y quejas incluyendo los medios de prueba, medios de resolución, formas de validación, y cualquier otro tipo de información relevante de cada una de las actuaciones.

Para ello formarán parte del entregable de cada solicitud de servicio no sólo los elementos anteriores, sino también los procedimientos de actuación llevados a cabo en dicha resolución. Para tal fin el adjudicatario tendrá que emplear los sistemas que CRTVE determine.

El adjudicatario será responsable del mantenimiento del catálogo de procedimientos y del de servicios. También será responsable de mantener el registro de conocimiento actualizado. Para ello deberá entregar un plan de gestión del conocimiento. Este plan es obligatorio para que la propuesta sea considerada y tiene que contemplar cómo se hará la gestión de, al menos:

- Catálogo de servicios.
- Catálogo de máquinas y su mapeo con los servicios.
- Catálogo de procedimientos y procesos.

Toda la documentación y activos generados por el adjudicatario durante la duración del servicio serán propiedad de CRTVE.

3.2.10 Gestión de herramientas:

El adjudicatario será responsable de la adaptación de las herramientas a las necesidades específicas de los usuarios y servicios y de la configuración de las mismas para control del servicio.

En este sentido y conjuntamente con CRTVE, el proveedor podrá proponer mejoras de metodología de trabajo basadas en ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library). Entre ellas pueden ser:

- Definición e implementación de métricas para la medición del grado de satisfacción de los usuarios.
- Incorporación de herramientas más eficaces, si así lo decide CRTVE.
- Revisión de flujos de trabajo.

3.2.11 Gestión de Despliegues:

El adjudicatario será el encargado de la operación del software y hardware instalado en el entorno de preproducción y de producción. Debe colaborar estrechamente con los equipos que participan en la gestión del cambio para asegurar que toda la información relativa a las nuevas versiones se integra adecuadamente en la plataforma de CRTVE. También será responsabilidad del adjudicatario, en común acuerdo con CRTVE, de:

- Establecer un plan de implementación de nuevas versiones de hardware y software.
- Definir procedimientos y herramientas para hacer más fiables y eficientes los procesos de despliegues de nuevas versiones.
- Implementar las nuevas versiones de software y hardware en el entorno de producción después de que la validación y las pruebas hayan sido verificadas en un entorno realista.
- Asegurar, en colaboración con los diferentes equipos, que todos los cambios se vean correctamente reflejados en la plataforma de CRTVE.

3.3 Gestión del servicio

En esta sección se determinan los roles y actividades a ejecutar, así como los distintos tipos de servicios y las localizaciones donde se deberán desempeñar.

El servicio a proveer por parte del adjudicatario se tiene que ejecutar de forma mixta, con una pequeña parte del servicio en las instalaciones de CRTVE, estando el grueso del mismo en las instalaciones del adjudicatario.

El hecho de que algunas de las actividades del servicio sean prestadas en remoto no justificará el incumplimiento de ninguno de los plazos de prestación de los servicios indicados.

3.3.1 Servicio Manos Remotas

Varias de las responsabilidades del adjudicatario tendrán que ser necesariamente ejecutadas en las instalaciones de CRTVE. Por ello, el adjudicatario tiene que proveer el servicio de “Manos Remotas”, que se tendrá que encargar, entre otras, de las siguientes funciones:

- Gestión y control de préstamos de material a usuarios internos.
- Soporte microinformático (Configuración de equipos, instalación de software, etc.).
- Tareas propias del servicio que le sean asignadas por su coordinador.
- Tareas que tendrán que ser ejecutadas en las instalaciones de CRTVE en caso de falla (reinicio manual de codificadores, conexión de equipamiento, etc.)

Este servicio se prestará en horario de 9:00 de la mañana a 17:00 de lunes a domingo.

3.3.2 Servicio Operaciones

Supondrá el grueso de los trabajos del servicio. Estará en las instalaciones del adjudicatario y se organizará en diferentes niveles con distinto ámbito de actuación y especialización. Se enmarca en las siguientes áreas:

- Monitorización del servicio.
- Prueba de servicios.
- Gestión de ticket: incidencias, solicitudes y peticiones de los usuarios.
 - Punto de acceso único de incidencias, solicitudes y peticiones.
 - Categorización por tipologías.
 - Registro de datos e información.
 - Escalado inmediato a los niveles superiores o a proveedores.
 - Seguimiento de tickets abiertos.
 - Cierre de incidencias e información al usuario.
- Tratamiento y resolución de peticiones e incidencias comunicadas por cualquiera de los canales previstos.
- Gestión y documentación de incidencias y actuaciones. Seguimiento tras la implementación de los cambios para asegurar su correcto funcionamiento.
- Creación y actualización tanto de documentación como de procedimientos.

- Creación y ampliación de forma proactiva del catálogo de servicios y procedimientos a medida que se vaya detectando su necesidad. Creación de informes sobre diversos temas, especialmente en incidencias, cuando CRTVE así lo requiera.
- Configuración de eventos en las herramientas de monitorización.
- Soporte técnico a usuarios internos y finales.
- Preparación del puesto de trabajo y gestión de usuarios en las diversas herramientas (creación, modificación, eliminación, etc.).

3.3.3 Servicio Coordinación

El servicio de coordinación debe darse en horario de 09:00 a 18:00 h. y con disponibilidad telefónica fuera de ese horario de 24x7. Se enmarca en las siguientes áreas:

- Interlocutor único con el personal técnico adjunto a la Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos.
- Conocimiento técnico transversal de toda la plataforma de Interactivos de CRTVE.
- Se le exigirá un alto grado de interacción con los equipos técnicos, especialmente en los momentos que CRTVE lo considere necesario (crisis, eventos especiales, etc.).
- Coordinación de incidencias, problemas y cambios; especialmente aquellas de afección transversal.
- Se encargará de la coordinación del escalado entre los distintos niveles.
- Seguimiento de proyectos.
- Gestión de prioridades.
- Coordinación interna de recursos y tareas en picos de trabajo, evitando el atasco de las mismas.
- Conocimiento de las actividades realizadas por los distintos niveles con visión global del servicio ofrecido por el proveedor.
- En colaboración con el responsable del servicio: Elaboración y presentación de informes periódicos y grado de cumplimiento ANS.
- Asistencia en reuniones de coordinación.
- Seguimiento de la evolución y tendencias en cuanto a la capacidad.
- Contacto con terceros, con CRTVE y con equipos propios de mantenimiento de CRTVE.

3.4 Flujo de trabajo

Todas las incidencias o peticiones serán atendidas en su inicio por el grupo servicio operación. Los canales de notificación podrán ser, entre otros:

- Herramienta de ticketing (Jira).
- Alertas de monitorización.
- Vía telefónica, para este caso el adjudicatario debe proporcionar un teléfono de contacto, este teléfono deben ser un número español y debe estar disponible 24x7.
- Correo electrónico.
- Mattermost
- Teams
- De forma presencial.

Una vez analizada la incidencia o petición por el servicio de operación pueden, darse los siguientes casos:

- Que sea una tarea que por su naturaleza tenga que realizarse por el equipo de manos remotas in situ en CRTVE en cuyo caso se le asignará a este equipo la tarea para su resolución.
- Que la tarea tenga un procedimiento de actuación descrito y pueda realizarse siguiendo ese procedimiento en cuyo caso se procederá a su resolución.
- Que sea una tarea que deba ser derivada a proveedores, para lo que habrá que realizar:
 - Seguimiento del tratamiento por el soporte externo para la resolución lo antes posible del ticket escalado.
 - Verificación de la solución aportada.
- Que sea una tarea que no tenga un procedimiento descrito, en este caso se procederá a su resolución por el equipo de operaciones. Después se procederá a su documentación con el fin de incorporarla al catálogo de procedimientos.
- Que sean incidencias, peticiones o tareas recurrentes o especialmente complejas, donde el servicio de operaciones deberá actuar de oficio creando las herramientas, los procedimientos y la documentación adecuada para que las próximas resoluciones se puedan dar en un tiempo menor. Especialmente en el caso de que la recurrencia sea alta (más de 3 incidencias, peticiones, etc. del mismo tipo), se deberá añadir como parte del catálogo de servicio y configurarlo dentro de la herramienta de ticketing.

Todas las acciones tomadas por los diferentes grupos deberán ser correctamente documentadas en el worklog para su posterior análisis.

La oferta debe incluir obligatoriamente la propuesta de un modelo de servicio con detalle del funcionamiento entre los diferentes equipos que lo conformen y cuyo principal objetivo debe ser la documentación de procesos y los procedimientos de actuación, con el fin que cada vez sea mayor la base de conocimiento y las tareas documentadas, y así mejorarla calidad y rapidez del servicio de forma continua.

La propuesta del Modelo de Servicio debe incluir:

- Modelo de relación entre los niveles del equipo.
- Modelo de escalado. Número de niveles, procedimientos, medios de contacto para cada nivel y mecanismos de trazabilidad para que CRTVE pueda conocer el estado de escalado ante acciones urgentes.
- Modelo de organización y metodología de documentación de procesos.
- Metodología de monitorización.
- Metodología de pruebas.

3.5 Herramientas

Las principales herramientas actualmente usadas y proporcionadas por CRTVE para monitorización y control del servicio son las definidas en el Anexo C del Pliego de Condiciones Técnicas.

Dentro de estas referencias, en CRTVE se utiliza Charles Web Debugging Proxy para la resolución de problemas de los servicios web. **El adjudicatario tendrá la obligación de proporcionar las licencias necesarias de este producto a sus equipos. Éstas correrán por cuenta del adjudicatario y así deberán constar en la oferta.**

El adjudicatario determinará y justificará a CRTVE la necesidad de **nuevas** herramientas que considere oportunas. En el caso de que CRTVE determine que dichas herramientas son válidas y adecuadas para el servicio, el adjudicatario deberá suministrar las licencias necesarias y formará al personal de CRTVE. Además, si fuese necesaria la migración de herramientas previas a las nuevas herramientas del adjudicatario, éste será responsable de la migración de todos los datos y servicios existentes en CRTVE. Dicha migración deberá correr a cargo del adjudicatario sin coste alguno para CRTVE.

En el caso de que CRTVE requiera de implantación de nuevas herramientas, el adjudicatario deberá hacerse cargo de su implantación y de la incorporación en los ANSs, si fuera necesario, así como de la formación de su personal en el uso de estas nuevas herramientas. Además, estas nuevas herramientas tendrán que estar debidamente monitorizadas tras un periodo máximo de 30 días naturales empezando a contar desde el inicio de la puesta en producción. Será responsabilidad del adjudicatario realizar los trabajos para la monitorización indicada.

A la finalización del contrato, todas las herramientas, datos y licencias deberán quedar bajo la titularidad y gestión de CRTVE, si éste así lo determina.

La oferta debe incluir obligatoriamente la relación de herramientas que se incluirán en el servicio. El licitador podrá proponer otras herramientas complementarias, de las cuáles tendrá que ser responsable de las licencias en los términos que se indican en esta sección.

3.6 Equipamiento

El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto con su propio material y equipo informático (tanto el hardware como todas las licencias necesarias de software).

La gestión de incidencias y conocimiento se realizará a través de los medios que RTVE determine.

En el caso de los servicios en las instalaciones de CRTVE, sólo deberá asignar un emplazamiento y una conexión de red y toma eléctrica, debiendo el adjudicatario poner el resto del material (Hw, Sw) para el desempeño de sus funciones.

3.6.1 Conectividad de datos

Para la interconexión de la red de CRTVE con los locales del adjudicatario, éste último deberá contratar y asumir los costes de los servicios de conectividad necesarios, en los dos extremos de la comunicación, con las características técnicas adecuadas para la correcta prestación del objeto contractual. Deberá tratarse de una línea punto a punto, a través de enlaces dedicados, con las garantías de rendimiento, seguridad y disponibilidad necesarias.

El adjudicatario deberá contratar de igual forma una segunda forma de conexión como respaldo con las características que determine el adjudicatario, por ejemplo, mediante VPN, de forma que se asegure la disponibilidad y funcionamiento adecuado de la conexión en los supuestos de incidencias en el enlace principal.

Dicha conectividad se realizará a través de conexiones donde se consoliden las medidas de seguridad necesarias, aportando para ello las certificaciones que CRTVE considere oportunas.

Estas medidas de seguridad incluyen:

- Tener actualizados los equipos con los parches y herramientas recomendadas por los fabricantes.
- Instalar en todos los equipos que se conecten a la VPN de CRTVE un sistema antivirus debidamente configurado y actualizado.
- Seguir siempre las medidas de seguridad recomendadas por los fabricantes o distribuidores, además de las recomendaciones de CRTVE.

En caso de fallo en la conectividad que imposibilitase el desarrollo normal del servicio, CRTVE podría exigir que parte o todo el servicio de operación que habitualmente trabaja desde las instalaciones del adjudicatario se desplacen a las instalaciones de CRTVE. CRTVE decidirá cuantas personas, de qué perfiles y durante cuánto tiempo.

Se debe incluir un Plan de Conectividad de datos que describa la interconexión principal y la de respaldo. Asimismo, se deben enumerar los mecanismos de seguridad no nativos a los propios del sistema operativo que se van a utilizar para la seguridad de la conectividad entre el adjudicatario y CRTVE.

3.6.2 Conectividad de voz y gestión de llamadas

Para el canal de comunicación telefónico de llegada de incidencias y/o peticiones el adjudicatario debe proporcionar un teléfono de contacto. Éste debe ser un número español de numeración tradicional, no de la denominada 'red inteligente' ni de tarificación especial, teniendo que estar disponible en horario 24x7. El adjudicatario deberá tener el dimensionamiento adecuado para la atención de todas las llamadas simultáneas que les puedan llegar y el cumplimiento del ANS establecido.

Se deberán configurar las locuciones y el tratamiento de llamadas que determine CRTVE.

Los servicios de voz y la infraestructura del adjudicatario deberán estar dotados de alta disponibilidad en caso de problemas en las líneas de entrada y en el propio sistema. Debe proveerse un sistema, numeración alternativa y procedimientos de atención inmediata para emplearse en caso de problemas, tanto en el servicio de telefonía de CRTVE como en el propio sistema del adjudicatario, de manera que se garantice la atención telefónica en cualquier circunstancia.

La oferta debe incluir obligatoriamente una propuesta de conectividad de voz y gestión de llamadas, así como un sistema alternativo en el caso de problemas tanto en CRTVE como en el propio sistema del adjudicatario.

3.6.3 Parque dispositivos

Para la monitorización y resolución de problemas del servicio de usuario final el adjudicatario deberá contar con los dispositivos y sistemas operativos suficientes, necesarios y actualizados para la realización de pruebas.

En el Anexo D del Pliego de Condiciones Técnicas se presenta una tabla de dispositivos orientativa como referencia.

En la ofertase debe incluir un plan de gestión y actualización del parque de dispositivos.

Se permite el uso de servicios de provisión de móviles para testing. En ese caso, el licitador tendrá que identificarlo para validar que puede cumplir con los términos del presente pliego.

3.6.4 Idioma

La prestación del servicio será íntegramente en castellano, mientras que la comunicación del propio servicio licitado con proveedores terceros podrá ser tanto en castellano como en inglés.

3.7 Actuaciones en caso de catástrofes

Se define como caso de catástrofe a aquella situación limitante para la operatividad de negocio digital de CRTVE y que por tanto sea necesaria la aplicación de medidas que aseguren la continuidad del servicio.

Estas medidas incluyen el requerimiento de personal especializado en las tecnologías usadas por CRTVE y disponible en un plazo máximo de 30 minutos desde el aviso de la situación.

CRTVE establecerá los perfiles necesarios y sobre que sistemas tienen que actuar para cada caso, y también sobre la necesidad o no de desplazamiento a las instalaciones de CRTVE de estos perfiles en cada caso.

El grado de cumplimiento de la actuación en caso de catástrofe entran dentro del ámbito del apartado 4, Control y Seguimiento.

3.8 Transición

El objetivo es conocer la situación de partida en relación a la gestión del servicio a fin de garantizar que el adjudicatario cuente con toda la información en cuanto a procedimientos, herramientas y organización, para ser operativo en la fase de ejecución.

Se estima que para esta fase la duración es de unos diez cinco días (5) naturales.

El nuevo adjudicatario asume la responsabilidad y obligación de adquirir el conocimiento necesario.

Para la presente propuesta el licitador presentará un plan de adquisición del conocimiento en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transición del servicio.

El resultado de esta fase será el mapa de servicios, máquinas, redes, configuraciones y demás elementos técnicos que conforman la plataforma. También es un entregable de esta fase el catálogo de procedimientos de operación que será empleado por parte de adjudicatario durante

la fase de prestación del servicio. Finalmente, también lo es la configuración de los ANS en la herramienta Jira.

3.9 Ejecución

El objetivo de esta fase es la prestación del servicio dentro de los términos indicados en el contrato de adjudicación en base a los niveles de servicio acordados.

El licitador describirá en detalle, como parte de la presente propuesta, el plan de ejecución para la prestación total de los servicios ofertados.

Los trabajos objeto de este pliego se realizarán bajo un enfoque de servicio y atendiendo a los criterios de calidad que CRTVE requiere. Estos criterios de calidad quedan definidos en el apartado

3.10 Control y Seguimiento

Esta fase será medida por los ANS definidos en dicho apartado.

3.11 Devolución

El objetivo de esta fase es garantizar la transferencia escalonada del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio hacia CRTVE o hacia el que éste designe. En todo momento deberá garantizarse la prestación del servicio dentro de los términos normales de funcionamiento incluyendo el cumplimiento de los ANS.

Esta fase tendrá una duración de 10 días.

El licitador presentará en su oferta un plan de devolución del servicio en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio.

El adjudicatario se comprometerá a colaborar con un nuevo prestador de servicios en la transferencia de conocimiento.

La fase de devolución podrá iniciarse por finalización del contrato acordado o por resolución del contrato de forma anticipada por circunstancias consideradas por CRTVE como necesarias.

A la finalización del contrato, todas las herramientas, datos y licencias deberán quedar bajo la titularidad y gestión de CRTVE.

4 Control y Seguimiento

Se determina el modelo que define el seguimiento en cuanto a calidad del servicio demandado.

El acuerdo de nivel de servicio se medirá periódicamente para velar por su cumplimiento. Este acuerdo de nivel de servicio podrá ser modificado CRTVE, siempre que las circunstancias

aconsejen la definición de nuevos servicios o indicadores, o la redefinición de algunos existentes, consensuando con el adjudicatario dichos cambios.

4.1 Responsable del servicio

El adjudicatario nombrará un responsable del servicio, que no estará incluido en el servicio de coordinación y que se encargará de las siguientes tareas:

- Actuar como interlocutor con la Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos.
- Asegurar la calidad de los trabajos y el cumplimiento de los ANS.
- Asistir a las reuniones de trabajo y seguimiento con la dirección de CRTVE.
- Facilitar toda la información y documentación que CRTVE solicite para disponer de pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, grado de ejecución, así como de eventuales problemas, retrasos.
- Garantizar el cumplimiento de las normas y estándares definidos por CRTVE.
- Proponer mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar las actividades a desarrollar.
- Definir los aspectos organizativos de servicio necesarios: estructura del servicio, formación, suplencias, turnos, etc.

4.2 Definición de indicadores

La medición de los servicios se realizará mediante indicadores de prestación de los servicios. Inicialmente, se define un conjunto mínimo de indicadores, que se utilizarán para la medición de los niveles de servicio, pudiendo establecerse nuevos indicadores durante la prestación del servicio con objeto de obtener una mejor medición del funcionamiento del mismo.

Los indicadores se calcularán utilizando la información que proveen las herramientas de seguimiento de los trabajos (Jira).

Aparte de los indicadores aquí definidos los licitadores podrán proponer en sus ofertas aquellos indicadores adicionales de medición del servicio que consideren adecuados.

IN.R01 – Tiempo de respuesta estándar

Se define como el tiempo medido en minutos que transcurre desde que una incidencia o petición es detectada por el procedimiento habitual (monitorización, llamada por personal de CRTVE, acción proactiva o reactiva, etc.), hasta que se asigna y coordina con la persona correcta que efectúa su resolución.

IN.R02 – Tiempo de resolución

Se define como el tiempo medido en horas que transcurre desde que se asigna una incidencia hasta que ésta queda resuelta de manera efectiva. En caso de reapertura por cierre en falso, el tiempo desde el cierre hasta la reapertura no se considerará.

IN.R03 – Incidencias reabiertas

Se define como el porcentaje de incidencias del total de incidencias resueltas en un período de tiempo que, habiéndose resuelto en producción por el servicio mediante una posible corrección

al origen del problema, vuelven a producirse posteriormente a la puesta en producción de dicha corrección.

IN.R04 – Entrega de acciones planificadas en el tiempo previsto

Se define como el porcentaje de acciones planificadas resueltas durante un período de tiempo cuyo tiempo real de resolución es menor o igual que el tiempo acordado con CRTVE.

IN.R05 – Disponibilidad Entornos Críticos

Mide el porcentaje de tiempo en el que los sistemas considerados como críticos (ver anexos) están disponibles. Permite medir la eficacia del adjudicatario en mantener el servicio activo. Las indisponibilidades debidas a actuaciones planificadas serán excluidas para el cálculo de este indicador.

IN.R06 – Tiempo de arranque en la operación de nuevos servicios

Se define como el tiempo en días que necesita el adjudicatario para responsabilizarse y operar nuevas herramientas y servicios tras su implantación en CRTVE. Entre otras cosas, esto incluye su monitorización, su documentación y procedimentación y la incorporación de tareas al catálogo de servicios si procediera.

IN.R07 – Tiempo de respuesta en caso de catástrofe

Se define como el tiempo, medido en minutos, que necesita el adjudicatario para el despliegue de las medidas para la actuación en caso de catástrofe.

IN.R08 – Nivel de Seguimiento de resolución de terceros

Se define como el tiempo, medido en horas, que dedica el servicio al seguimiento de incidencias derivadas a terceros.

IN.R09 – Tiempo de respuesta del Servicio de Coordinación

Se define como el tiempo promedio medido en minutos que transcurre desde que se intenta contactar con el coordinador del servicio hasta que el coordinador contesta. Esta medición incluye especialmente las franjas de guardia.

IN.R10 – Presencia del equipo del servicio manos remotas

Mide el número de horas en las que el servicio de manos remotas no se ha prestado en un mes.

IN.R11 – Entrega de Informes Requeridos

Mide el número de días que transcurre desde que CRTVE solicita el informe, ya sea éste el general mensual o cualquier otro tipo de informe, y la entrega del mismo por parte del adjudicatario.

4.3 Informes Requeridos

Los informes deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Resumen de actuaciones realizadas en el periodo por servicio y aplicación.
- Grado de cumplimiento de ANS con detalle.
- Justificación de posibles desviaciones y medidas correctoras.

- Inventario de riesgos detectados y medidas propuestas.
- Propuesta de facturación para el periodo.

CRTVE determinará si los retrasos o incumplimientos en los indicadores establecidos son imputables al proveedor, en cuyo caso se aplicarán las penalizaciones correspondientes.

Los informes generales deberán tener una periodicidad mensual. En cualquier caso, CRTVE podrá pedir informes bajo demanda como, por ejemplo, un informe detallado de incidencias ocurridas en el que se pida sus acciones correctoras.

Cualquier tipo de informe deberá ser entregado por parte del proveedor en un plazo máximo de 10 días hábiles tras el vencimiento o la solicitud por parte de CRTVE.

4.4 Cambios y modificaciones de aplicaciones y sistemas

Durante la ejecución del servicio del presente modelo, CRTVE podrá incorporar nuevas aplicaciones a los entornos relacionados con los servicios, modificarlas o retirar las existentes, según necesidades. **El adjudicatario tendrá que asumir que el número de máquinas, aplicaciones o servicios de infraestructuras puede aumentar en hasta un cien por cien.**

El adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento, soporte y actualización de los nuevos servicios desde el momento de su puesta en marcha en producción, y tras el correspondiente proceso de traspaso. CRTVE determinará con el adjudicatario el período de traspaso, que no excederá los 5 días. A partir del día 6 se aplicarán los ANS a los nuevos servicios.

4.5 Reuniones e Informes

La periodicidad de las reuniones se acordará entre el responsable del adjudicatario y el jefe del proyecto de CRTVE, así como el canal a utilizar, sean éstas mediante reuniones en las oficinas de CRTVE o por medios telemáticos. Si CRTVE determinara que dichas reuniones se realicen en las instalaciones de CRTVE, éstas serán sin coste alguno para CRTVE.

Por otra parte, el adjudicatario realizará, a demanda de CRTVE y en función de la evolución del servicio, informes que enviará al jefe de proyecto de CRTVE donde se informará del discurrir del servicio y el avance del mismo de acuerdo con el plan aprobado en la fase de arranque del proyecto. La falta de entrega de dichos informes o de cualquier otra petición solicitada por CRTVE, así como la entrega incompleta, reiteradamente fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE, podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

Los objetivos principales que se persiguen en la elaboración de los Informes de Servicio son principalmente:

- Proveer información periódica de los servicios prestados por el proveedor.
- Proporcionar una base documental para las reuniones de dirección.
- Adelantar posibles riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los niveles de calidad acordados.
- Facilitar la evolución del servicio mediante el análisis de tendencias.

- Establecer un proceso de seguimiento y control del servicio transparente.

4.6 Auditorías

CRTVE se guarda el derecho de revisión técnica durante la ejecución del servicio conforme a lo descrito en este modelo.

Para ello el adjudicatario permitirá llevar a cabo, debiendo prestar su total colaboración, a las inspecciones y auditorías que CRTVE considere necesarias para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas en la prestación de los servicios.

Estas auditorías podrán ser llevadas a cabo por CRTVE o por un tercero que este designe.

Durante la realización de la auditoría, el adjudicatario deberá proveer la asistencia necesaria al equipo auditor, así como permitiendo el acceso incondicional a medios, soportes y todo aquello relacionado con la ejecución del servicio sin coste adicional para CRTVE.

Una vez finalizada, y en función de las desviaciones y observaciones detectadas, el adjudicatario deberá:

- Tomar las acciones correctivas para que no vuelvan a ocurrir.
- Presentar a CRTVE en un plazo de 15 días un plan de actuación derivado de la auditoría.
- Una vez aprobado el plan por CRTVE se seguirá el flujo de trabajo detallado en el apartado 3.4.

5 Otros requerimientos

Todos los recursos técnicos de CRTVE necesarios para la realización del proyecto deberán ser utilizados por el adjudicatario de forma diligente, de conformidad con la normativa de CRTVE, la ley, la moral, el orden público y lo dispuesto en las condiciones de este pliego, absteniéndose de cualquier conducta que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento de los mismos o pudiera causar daño a los bienes, equipos y/o imagen de CRTVE.

El adjudicatario estará obligado a:

No introducir, o difundir cualquier información que fuera difamatoria, injuriosa, obscena, amenazadora, xenófoba, incite a la violencia, que incite a la discriminación por razones de sexo, raza, ideología o religión o que de cualquier forma atente contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertades públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros y, en general, la normativa vigente.

No introducir, almacenar o difundir ningún programa de ordenador, dato, virus, código, equipo de hardware o de telecomunicaciones o cualquier otro instrumento o dispositivo electrónico o físico que sea susceptible de causar daños en los recursos técnicos y/o servicios de CRTVE, o en cualesquiera equipos, sistemas o redes de CRTVE, de cualquier otro usuario, de sus proveedores o en general de cualquier tercero, o que de otra forma

sea capaz de causarles cualquier tipo de alteración o impedir el normal funcionamiento de los mismos.

No utilizar identidades falsas ni suplantar la identidad de otros en la utilización de los recursos técnicos y/o servicios de CRTVE, incluyendo la utilización en su caso de contraseñas o claves de acceso de terceros o de cualquier otra forma, salvo para la ejecución de los trabajos de auditoría especificados en la oferta del proveedor.

No ocultar ni falsear en manera alguna el origen de mensajes de correo electrónico, no interceptar, borrar ni modificar los mensajes de correo electrónico de otros usuarios, ni enviar mensajes de correo masivo, salvo para la ejecución de los trabajos de auditoría especificados en la oferta del proveedor. A estos efectos, se informa al usuario de que CRTVE controla el volumen de correos enviados para evitar el spam.

En el caso de que el adjudicatario considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito de la utilización de cualquier contenido y/o de la realización de cualquier actividad en los recursos técnicos y servicios de CRTVE o accesibles a través de la misma, deberá comunicarlo al coordinador de CRTVE designado por ésta.

6 Estructura solicitada para la propuesta

IMPORTANTE:

- Rogamos al licitador, que se ajuste de forma escrupulosa a lo que se especifica en este apartado.
- Le rogamos no incluya “literatura” innecesaria.

Teniendo en cuenta los puntos que se acaban de enumerar, la propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

6.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción y capacitación técnica de la empresa, así como datos socio-económicos. Su extensión debe ser de 5 páginas aproximadamente. Es especialmente importante que en la propuesta indiquen el número de recursos que van a dedicar, así como la experiencia de la compañía en las tecnologías mencionadas.

6.2 Oferta técnica

Para la evaluación técnica será necesaria la presentación de la oferta técnica incluyendo toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

6.2.1 Descripción del servicio ofertado

6.2.1.1 Propuesta Modelo Servicio

La oferta debe incluir obligatoriamente la propuesta de un Modelo de Servicio con detalle del funcionamiento entre los diferentes equipos que lo conformen y cuyo principal objetivo debe ser la documentación de procesos, con el fin que cada vez sea mayor la base de conocimiento y tareas documentadas con un procedimiento redundando este conocimiento en la calidad y rapidez del servicio.

La propuesta del Modelo de Servicio debe incluir los procedimientos establecidos para los siguientes puntos:

- Relaciones entre los niveles del equipo
- Escalado.
- Documentación de procesos.
- Monitorización.

6.2.1.2 Relación de herramientas

La oferta debe incluir obligatoriamente una relación de herramientas que se incluirán en el servicio, en esta relación deben aparecer todas las herramientas usadas por CRTVE, se pueden incluir más herramientas si se considera oportuno por el licitador.

6.2.1.3 Plan de Conectividad de datos

En la propuesta se debe indicar como se realizará la conectividad entre el adjudicatario y CRTVE, teniendo en cuenta que dicha conectividad se realizará a través de conexiones donde se consoliden las medidas de seguridad necesarias, aportando para ello las certificaciones que CRTVE considere oportunas.

Para la presente propuesta se deben **enumerar los mecanismos no nativos, entendiendo por estos los ajenos a los del propio sistema operativo**, que se van a utilizar para la seguridad de la conectividad entre el adjudicatario y CRTVE.

También deberá especificarse el mecanismo de backup que el licitador haya previsto y sus elementos de seguridad.

Plan de Conectividad de voz

La propuesta debe incluir obligatoriamente una propuesta de conectividad de voz y gestión de llamadas, así como un sistema alternativo en el caso de problemas tanto en CRTVE como en el propio sistema del adjudicatario.

6.2.1.4 Plan gestión parque dispositivos

En la propuesta se debe incluir un plan de gestión del parque de dispositivos necesarios para las pruebas en usuarios finales y que se detallan en el apartado 3.6.3 Parque dispositivos y en el Anexo D del Pliego de Condiciones Técnicas.

6.2.2 Plan de Trabajo

6.2.2.1 Plan de Adquisición del conocimiento

Se debe incluir Plan de Adquisición del Conocimiento en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transición del servicio.

6.2.2.2 Plan de ejecución

El licitador describirá como parte de la presente propuesta en detalle el plan de ejecución para la prestación total del servicio ofertado.

6.2.2.3 Plan de supervisión

Como parte del Plan de ejecución deberá incluir la especificación y el grado de detalle de los informes y los procedimientos, teniendo en cuenta que la herramienta de supervisión será Jira implantada en CRTVE para asegurar el correcto cumplimiento del objeto del servicio y de los ANS.

6.2.2.4 Plan de devolución

El licitador presentará en la presente propuesta un plan de devolución del servicio en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio.

6.2.3 Otros

El licitador deberá adjuntar a su oferta la información complementaria que considere de interés para explicar las características de la misma

Madrid, abril de 2022