
Soporte y Mantenimiento Legacy, Gestión de Integración Continua y Testing funcional

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



Índice	Página
1 Introducción	4
1.1 Mantenimiento correctivo-evolutivo de los desarrollos ya implantados (legacy).....	4
2 Objeto del pliego de condiciones técnicas	4
3 Lote 1: Gestión de la integración continua y gestión de la configuración	4
3.1 Soporte a Despliegues (Ejecución de tareas catalogadas)	5
3.2 Soporte técnico a los procesos de mejora continua	5
3.3 Desarrollo de procesos CI	6
3.4 Detalle de la prestación	6
4 Lote 2: Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de Desarrollos Legacy	7
4.1 Mantenimiento Correctivo	8
4.2 Mantenimiento Evolutivo	8
5 Lote 3: Testing funcional de nuevos desarrollos y productos y servicios	9
5.1 Modelo de ejecución	11
6 Modelo de ejecución.....	12
6.1 Coordinación.....	12
6.2 Conectividad de datos	13
6.3 Herramientas	13
6.4 Equipamiento.....	14
6.5 Otros aspectos del servicio	15
6.6 Reuniones e Informes	15
7 Control y Seguimiento.....	16
7.1 Responsable del servicio.....	16
7.2 Definición de indicadores	16
7.2.1 IN.R01 – Tiempo de respuesta.....	17
7.2.2 IN.R02 – Tiempo de resolución.....	18
7.2.3 IN.R03 – Tickets reabiertos.....	18
7.2.4 IN.R04 – Entrega de acciones planificadas en el tiempo previsto	18
7.2.5 IN.R05 – Disponibilidad Aplicaciones Críticas.....	18
7.2.6 IN.R06 – Implantación nuevas herramientas	18
7.2.7 IN.R07 – Informe capacidad servicio	18
7.2.8 IN.R08 – Actuación en caso de catástrofe	18
7.2.9 IN.R09 – Escalado a terceros	19
7.2.10 IN.R10 – Tiempo respuesta Coordinador	19
7.2.11 IN.R11 – Adecuación parque dispositivos	19

7.2.12	IN.R12 – Aceptación Evolutivos	19
7.2.13	IN.R13 – Demora del seguimiento de incidencias pausadas	19
7.2.14	IN.R14 – Disponibilidad de línea punto a punto	19
7.2.15	IN.R15 – Lesión a la imagen de RTVE.....	19
7.2.16	IN.R16 – Política de protección de datos.....	19
7.2.17	IN.R17 – Gestión de flujo de trabajo adecuada	19
7.3	Definición de ANS	20
7.3.1	Tareas Catalogadas	20
7.3.2	Validación funcional de Aplicaciones	22
7.3.3	Mantenimiento correctivo	23
7.3.4	Mantenimiento evolutivo	24
7.3.5	ANS Generales	24
7.4	Informes Requeridos.....	24
7.5	Auditorias.....	25
8	Estructura solicitada para la propuesta técnica.....	25
8.1	Resumen Ejecutivo	25
8.2	Oferta técnica	25

1 Introducción

La Dirección de Explotación y Desarrollo de Interactivos es el área encargada de la explotación y desarrollo de los servicios y contenidos proporcionados a través de Internet para todo tipo de dispositivos: sobremesa, portátiles, móviles, consolas, televisiones conectadas, etc. En concreto, en lo que a desarrollos web se refiere, existen diferentes portales y aplicaciones que actualmente ofrecen multitud de servicios tanto a las redacciones digitales como a los usuarios finales de RTVE.

Con el fin de preservar la continuidad de los productos y servicios en el tiempo y la calidad y seguridad de los contenidos y servicios que se prestan a través de los portales, se hace necesaria la contratación de diferentes servicios especializados en sistemas de información y software dentro de las diferentes tecnologías que componen los productos de RTVE.

Dentro de los procesos relacionados con el ciclo de vida de los desarrollos ya implantados en RTVE, hay tres tipologías de trabajos que RTVE requiere:

- 1) Mantenimiento correctivo-evolutivo de los desarrollos ya implantados (legacy).
- 2) Gestión de la integración continua y de los repositorios de código.
- 3) Testing funcional de nuevos desarrollos y productos y servicios.

El objetivo de esta licitación es dar soporte al mencionado ciclo de vida, vía la licitación de tres lotes, cada uno para las tres tipologías de trabajos reseñados.

Los adjudicatarios deberán proporcionar a RTVE los servicios necesarios, en las condiciones de calidad y tiempos estipulados, ajustándose a los estándares, tecnologías y metodologías que RTVE determine para cada tarea que se aborde.

2 Objeto del pliego de condiciones técnicas

El objeto del presente documento es el establecimiento de los requisitos técnicos que los licitadores han de cumplir para la provisión de cada uno de los lotes que componen el servicio.

Específicamente, los lotes que componen esta licitación son:

Lote 1: Gestión de la integración continua y gestión de la configuración.

Lote 2: Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de Desarrollos Legacy.

Lote 3: Testing funcional de nuevos desarrollos, productos y servicios.

3 Lote 1: Gestión de la integración continua y gestión de la configuración

El soporte técnico de este lote tendrá una parte que deberá ser suministrada por un equipo humano estable y que **se realizará con cargo a un servicio regulado a estipular bajo el principio de costes fijos**.

Este servicio técnico tendrá que abordar dos tipos de trabajos dentro de la prestación: el soporte a despliegues y gestión de los repositorios de código, así como el soporte a la integración continua.

Por otro lado, habrá un servicio que queda estipulado bajo el principio de costes variables, mediante el uso de una bolsa de horas variable y no comprometida.

A continuación, se detallan ambos tipos de prestaciones.

3.1 Soporte a Despliegues (Ejecución de tareas catalogadas)

RTVE, como soporte a despliegues de aplicaciones, módulos y/o funcionalidades emanadas de proyectos nuevos o en ejecución, tiene definidas un conjunto de tareas cuya naturaleza es tal que permite crear para ellas un procedimiento de ejecución (pasos a seguir para la ejecución de la tarea) así como la medición objetiva del tiempo y de los recursos necesarios para su realización.

Para cada tipo de tarea RTVE provee:

- Un procedimiento de ejecución para su resolución. Este se proveerá durante la Fase de Transición bien por el anterior prestatario del servicio (preferentemente) o por RTVE.
- El tiempo máximo requerido para su resolución.

A continuación, se lista el conjunto de tareas catalogadas (conocidas a la fecha de publicación del presente pliego) de las que se tiene que hacer cargo el adjudicatario. Esta lista podrá sufrir cambios en función de la evolución tecnológica de RTVE. En todo caso, el adjudicatario está obligado a aceptar los cambios y/o ampliaciones en las tareas a ejecutar.

Forman parte de las tareas catalogadas como soporte a despliegues, las siguientes:

Tarea	Descripción	Tiempo Máximo
Espacios de Trabajo	Crear nuevos repositorios para proyectos o nuevas ramas de desarrollo (GitFlow, SVN y Tag Manager)	1 hora
Permisos SCM	Configurar permisos de acceso al control de versiones (GitFlow, SVN y Tag Manager).	1 hora
Peticiones de despliegue	Realizar integraciones y generación de artefactos para aplicaciones y módulos de RTVE (GitFlow, SVN y Tag Manager).	6 horas
Dar de alta Jobs	Ante nuevos proyectos, con el fin de automatizar las tareas relacionadas con ellos, es probable que sea necesario dar de alta Jobs en Jenkins. En la mayoría de los casos será una copia de alguno ya existente y cambiando parámetros de configuración del propio proyecto	3 horas
Integración entre ramas	Trabajos específicos para la integración de ramas según metodología GIT Flow	3 horas

En caso de que durante la ejecución del contrato se detecten nuevas tareas de posible o cierta catalogación, éstas se añadirán a la lista que se acaba de detallar junto con su procedimiento de ejecución.

3.2 Soporte técnico a los procesos de mejora continua

Además de las tareas catalogadas, hay un conjunto de acciones que debe realizar el adjudicatario para dar soporte a los procesos de mejora continua. Por su naturaleza, estas acciones no están procedimentadas, por lo que se crearan como peticiones vía Jira que el adjudicatario tendrá que realizar. Algunos ejemplos de este tipo de tareas son:

- Prestar soporte a los procesos de mejora continua sobre Puppet, Jenkins, Docker, etc.

- Revisión de errores en la ejecución de Jobs.
- Revisión de seguimiento de la metodología GIT Flow.
- Otros trabajos relacionados con el objeto de la prestación.

Estos trabajos no tienen un tiempo de realización prefijado, y, por tanto, la estimación será acordada con el proveedor.

3.3 Desarrollo de procesos CI

Del mismo modo, a lo largo del servicio será necesario crear automatizaciones o procesos para facilitar la gestión relacionada con el ciclo de vida del software. Es por eso, por lo que RTVE dispondrá de un montante de servicios profesionales variables, no comprometidos, que serán provistos por el adjudicatario bajo petición expresa y bajo demanda de CRTVE, para la ejecución de este tipo de acciones.

La tipología de las tareas requeridas, serán del tipo:

- Creación y desarrollo de nuevos pipelines en jenkins para automatizaciones requeridas
- Generación de imágenes base para contenedores
- Desarrollo de playbooks de ansible

Esta enumeración no es excluyente, es decir, podrá requerirse cualquier tarea y/o desarrollo que esté relacionada con automatización de procesos o mejoras CI.

3.4 Detalle de la prestación

La prestación requerida es en horario de oficina, esto es, de lunes a viernes. El horario de prestación del servicio para soporte a despliegues y soporte técnico a los procesos tiene la siguiente dedicación en horas diarias por franja horaria, de acuerdo al histórico de RTVE:

Franja horaria	8-10	10-18	18-20	Horas Diarias
Nº de horas	2	14	2	18

Los recursos que ejecuten el servicio deben tener como mínimo el siguiente perfil:

Los perfiles aportados por el licitador en su oferta deberán mostrar una experiencia mínima de un año en la ejecución de tareas similares a las detalladas en este punto. Además, a los perfiles se les exigirá experiencia mínima demostrable a través de sus currículums de:

- 1 año en trabajos con GIT FLOW.
- 6 meses con SVN.
- 1 año de experiencia con Jenkins.

Para el servicio desarrollo de procesos CI se dispondrá de una bolsa de horas de consumo variable que ascenderá a 1000 horas al año. Los recursos disponibles para la bolsa de horas deberán cumplir con la siguiente experiencia:

- 2 años de experiencia en desarrollo y configuración en jenkins
- 1 año de experiencia en playbook ansible
- 1 de experiencia en metodología Gitflow

En caso de que se presenten ofertas integradas, en ningún caso el coordinador será el mismo para varios lotes

4 Lote 2: Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de Desarrollos Legacy

RTVE tiene un conjunto de aplicaciones y servicios que forman parte del histórico de servicios digitales que RTVE ha ido lanzando en el tiempo. La mayoría de estos son servicios que dan soporte parcial a elementos de negocio, publicación de noticias, recogida y procesamiento de datos, elementos de backend, y pequeños evolutivos que se incrustan en las portadas de RTVE.

El adjudicatario será responsable del mantenimiento correctivo y evolutivo de estos servicios y aplicaciones legacy. Estas tecnologías se denominan legacy porque no forman parte del stack tecnológico de vanguardia que se trabaja en otros servicios y pliegos de RTVE.es.

El licitador pondrá a disposición de RTVE, para la prestación de los servicios incluidos en este pliego, recursos humanos que tengan experiencia y conocimientos en las siguientes tecnologías:

- NodeJS/Express/RequireJS/Grunt/RequestJS
- HTML5/AJAX/Jquery/APIS HTML5
- Modelos MVC: AngularJS, Backbone o similar.
- SPRING 3.x (MVC, DATA SECURITY, WEBFLOW, SOCIAL, AMQP, XD)
- PHP 5/Symfony
- Google Tag Manager

En el caso de que RTVE requiera conocimiento en otras tecnologías durante la vigencia del contrato que se deriven del presente pliego, podrá solicitar al adjudicatario que este adapte el equipo destinado al servicio a tales tecnologías en un plazo máximo de 2 meses.

El equipo de trabajo que proponga el licitador tiene que cumplir lo siguiente:

1. Para cada stack tecnológico, ha de contar con al menos un recurso que tenga un mínimo de dos años de experiencia.
2. No puede ofertar un solo recurso con toda la experiencia. Al menos han de ser cuatro recursos.
3. Cualquier recurso ha de contar con al menos dos años de experiencia en alguno de los stacks tecnológicos.

Para el rol de coordinador de este lote, el adjudicatario tiene que destinar al menos un recurso con, al menos, las siguientes capacidades:

1. Experiencia demostrada de, al menos, 3 años en desarrollos con el lenguaje PHP o similar.
2. Experiencia demostrada de, al menos, 3 años en desarrollos con el lenguaje NodeJS o similar.
3. Experiencia demostrada en desarrollo de soluciones basadas en el lenguaje javascript. Entre la experiencia que se requiere se exige:
 - a. Experiencia, de al menos 2 años, en proyectos que empleen frameworks MVC (backbone, reactjs, angular js, etc.)
 - b. Experiencia de al menos 2 años en JQuery.
4. Experiencia en la gestión de equipos de mantenimiento correctivo y evolutivo de al menos dos años, de los cuales al menos uno trabajando en un servicio único con un volumen de recursos similar al que se busca cubrir.

5. En caso de que se presenten ofertas integradas, en ningún caso el coordinador será el mismo para varios lotes

La prestación comprenderá dos tipologías de trabajos: mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo. A continuación, se detallan.

4.1 Mantenimiento Correctivo

Se encarga de la ejecución de acciones urgentes tendentes a la reparación de problemas e ineficiencias y de otras actuaciones urgentes. Una acción urgente requiere de una atención inmediata y de una resolución tasada. Este servicio se tiene que proveer en las instalaciones de RTVE, y los recursos que ejecuten las acciones tienen que tener una más que suficiente experiencia técnica.

El modelo de ejecución de este sub-servicio que se requiere tiene la siguiente dedicación en horas diarias por franja horaria:

Franja horaria	8-12	12-16	16-20
Nº de horas	4	8	4

Es una exigencia que este sub-servicio esté siempre **prestado de forma presencial** en las instalaciones de RTVE.

Para la atención de eventos especiales (Elecciones, Lotería Navidad, etc.) este sub-servicio se prestará, cuando así lo pida RTVE, de forma adicional ampliando el horario. Así RTVE podrá, por ejemplo, además de la dedicación indicada de lunes a viernes, exigir la presencia del servicio un sábado por la noche con un horario ampliado hasta de 8 horas. El licitador deberá incluir en su oferta hasta 6 posibles ampliaciones de horario y proponer a RTVE un modelo de organización (tiempo de preaviso, costes, disponibilidad de recursos, etcétera) que permita cubrir el resto de este tipo de eventos mediante una estructura de servicio de guardia.

4.2 Mantenimiento Evolutivo

RTVE acomete evolutivos que actualizan, mejoran y subsanan deficiencias no críticas. Para ello RTVE requiere de un número de horas de servicios profesionales cuya duración se estima en **4.000 horas anuales**, que se empaquetarán en forma de proyectos o acciones que el adjudicatario tendrá que acometer atendiendo al siguiente método de trabajo:

- RTVE definirá las necesidades que el adjudicatario tiene que satisfacer. Estas vendrán definidas mediante un documento de trabajo con información técnica, que será enviada por el Jefe de proyecto de RTVE al coordinador del adjudicatario.
- El adjudicatario, tras el estudio y análisis de las necesidades de RTVE y de la documentación u otras fuentes de información que pueda solicitar y/o disponer, realizará una planificación de los trabajos, plazos, entregables, así como una valoración en horas necesarias para la ejecución de las acciones demandadas. Además, este estudio deberá incluir información sobre el beneficio de la optimización, así como los nuevos costes de operación que

puedan surgir de su implementación. RTVE podrá rechazar el evolutivo en caso de que suponga un coste no asumible. Esta planificación será enviada a RTVE para su conformidad y aceptación.

- Tras la aceptación, el adjudicatario ejecutará el encargo tal y como se haya pactado con RTVE. En caso de discrepancia, duda o error, el coordinador del adjudicatario lo comunicará al jefe de proyecto de RTVE para que juntos estudien la forma de llevar a cabo la subsanación o aclaración. En todo caso será RTVE quien tomará la decisión final acerca del camino a seguir y el adjudicatario deberá aceptar dicha decisión sin aumentar sus costes siempre y cuando esta no suponga una desviación de más de un 10% en el presupuesto aprobado del encargo. RTVE podrá cambiar la prioridad de alguno de los entregables previo acuerdo con el adjudicatario. Si el cambio es de prioridad y no afecta a los entregables, el adjudicatario tendrá que acometer los cambios sin desviación sobre el presupuesto.
- RTVE podrá realizar tantas pruebas y análisis como considere necesarios para aceptar los entregables. RTVE podrá rechazar el evolutivo por falta justificada de calidad del mismo o si se producen desviaciones importantes de costes respecto a lo inicialmente planificado. Asimismo, RTVE podrá cancelar, sin coste alguno, acciones que hayan sido rechazadas tres veces por falta de calidad o sobrecoste. RTVE indicará cuáles son las métricas de calidad aplicable al nuevo evolutivo o acción a acometer.
- El adjudicatario será responsable de la instalación en pre-producción y en producción de la solución si así lo decide RTVE para la acción requerida, así como de ejecutar la formación de los usuarios finales y de entregar la documentación correspondiente al evolutivo y todo el código fuente.
- El adjudicatario deberá garantizar por un período mínimo de 12 meses, a contar desde la fecha de subida a producción, los productos derivados de los encargos ejecutados, obligándose a realizar durante dicho período todos los cambios, revisiones y asistencias necesarias para solventar las deficiencias detectadas (tanto en el software implementado, como en documentación, formación, etc.).

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta, subsanación de la que contenga deficiencias y traspaso de conocimiento. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este servicio.

El período de garantía también comprenderá la finalización de toda la documentación y traspaso del conocimiento necesario al equipo de RTVE.

Los posibles evolutivos que se planteen se harán en base a las tecnologías indicadas en el presente pliego.

5 Lote 3: Testing funcional de nuevos desarrollos y productos y servicios

Para la mejora de la experiencia de usuario y su trazabilidad es fundamental la validación recurrente de las aplicaciones que RTVE tiene en los *markets* (Google Play, Apple Play, etc.), así como la validación de los *websites* (sitios web) y de los futuros desarrollos que se van a lanzar. Es por esto por lo que RTVE requiere de un servicio para la ejecución de test funcionales tanto para los productos y servicios actualmente desplegados, como para validar nuevos desarrollos.

Los test funcionales tendrán como objeto validar el funcionamiento de los aspectos visibles, desde el punto de vista de sus usuarios finales, de las aplicaciones/portales,

la validación de la usabilidad de los productos y servicios acorde a las definiciones funcionales dictadas por RTVE, así como la validación de los marcadores analíticos (tags, especialmente formateados, requeridos para el análisis de accesos a los productos online), y la evaluación de elementos técnicos de los servicios (peticiones, tiempos de carga, tiempo de resolución de peticiones, etc.).

En el caso de esta validación funcional, el adjudicatario tendrá que realizarla en modo semi-automático. Al final del primer año, el adjudicatario tendrá que llegar a un 40% de automatización, y dicho porcentaje tendrá que ir aumentando cada año hasta llegar a un 60% incluyendo el año de prórroga siguiendo la siguiente progresión:

Año 3			
Año	Año 1	Año 2	(Posible Prórroga)
<i>% automatización</i>	40 %	50 %	60 %

La automatización tendrá que partir del porcentaje de automatización existente para cada uno de los tipos de test funcionales. Esta información será aportada por RTVE y el adjudicatario saliente al comienzo del contrato resultado de la presente licitación.

Estos porcentajes habrán de ser entregados en formato tabla en donde aparecerá el porcentaje original y actual de automatización de cada uno de los test funcionales bajo contrato y a la que se añadirá cualquier nuevo test funcional que quiera incluirse dentro de este servicio.

Test Funcional	Prioridad	% Automatización Inicial	% Automatización Actual	Notas
Medición Marcadores Estadísticos	1			
Interacción con API	2			
etc.				

En dicha tabla el adjudicatario deberá dejar constancia de cualquier cambio en el porcentaje de automatización de cada test y de las razones asociadas a dicho cambio.

La automatización tiene que ser abordada desde lo más genérico hasta lo más específico.

Los licitadores tendrán que adjuntar en su oferta técnica el modelo de prestación de este servicio, un ejemplo de una prestación tipo ya realizada, y un plan de automatización, indicando expresamente las tecnologías que se van a emplear para este fin.

Es por ello por lo que, en la propuesta técnica, el adjudicatario tendrá que incluir un plan para llegar a dicho porcentaje de automatización.

En caso de que el adjudicatario observara dificultades para alcanzar este 40% requerido de automatización en los procesos de validación al final del primer año de contrato, este podrá presentar un planteamiento alternativo en el Pliego y ello será tenido en cuenta por parte de RTVE a la hora de valorar este punto.

5.1 Modelo de ejecución

El servicio de test funcional tiene como objeto la validación funcional, así como la **automatización** de dichas validaciones. Una prueba funcional consiste en un conjunto de pruebas planificadas y estructuradas, que pueden ser de caja blanca o de caja negra, que pretenden validar si un producto, servicio o desarrollo, cumple con lo esperado.

Este sub-servicio de test funcional estará a disposición de RTVE para realizar tres tipos de acciones diferentes:

1. Validaciones funcionales de aplicaciones y/o servicios que RTVE vaya a lanzar. Estas peticiones se realizarán bajo demanda de RTVE.
2. Validaciones periódicas de productos y servicios de RTVE.
3. Estandarización y automatización de las pruebas funcionales.

Una vez que RTVE requiere de una validación funcional, será el adjudicatario, siguiendo las instrucciones y definiciones marcadas por RTVE, el responsable de redactar el plan de pruebas junto a una estimación de esfuerzo, sin coste para RTVE. Sólo en el caso que RTVE acepte tal acción, ésta será ejecutada por el adjudicatario. En caso negativo, el adjudicatario deberá reformular dicho plan hasta obtener el visto bueno por parte de los responsables de RTVE.

La ejecución y validación final obtenida podrán ser objeto de penalización (ANS) por RTVE si sus responsables consideran que no se ha cumplido convenientemente con el plan propuesto y aceptado.

La herramienta de automatización que se ha escogido en principio es Selenium. En caso de que durante la vigencia del contrato se propusiera cambiar o utilizar otra nueva herramienta, el adjudicatario deberá realizar un estudio de impacto y obtener el visto bueno por parte de los responsables de RTVE.

Para tal fin, los recursos destinados al servicio tendrán que tener las siguientes experiencias demostrables:

1. Experiencia de al menos un año en la prueba funcional de portales web.
2. Experiencia de al menos un año en el uso de Charles proxy o proxies similares.
3. Experiencia de al menos un año de automatización con Selenium o similar.
4. Experiencia de al menos un año en la definición de test funcionales.
5. Experiencia de al menos un año en el testing de aplicaciones móviles.

Para la realización de las pruebas funcionales, además del empleo de PCs, el adjudicatario tendrá que proveer de, al menos:

1. Dispositivos iOS tanto móvil como tableta de última generación, **así como con hasta dos años de antigüedad**.
2. Dispositivos Android tanto móvil como tableta de última generación, **así como con hasta dos años de antigüedad**, de las marcas:
 - a. Samsung
 - b. Xiaomi
 - c. Huawei
3. FireTV, Google TV y Apple TV.

Las pruebas habrán de realizarse desde los distintos navegadores existentes en el mercado, tanto Windows como Apple y Linux, para aquellos test de aplicaciones o

sitios web. También la configuración de los dispositivos a utilizar para estos test deberá adaptarse a los requerimientos mínimos y máximos que establezca RTVE para cada caso. Ambos deberán ser testados y validados.

El adjudicatario tendrá que hacer una renovación de los dispositivos utilizados para los test funcionales, al menos cada seis meses. Será obligación del adjudicatario enviar el detalle de las actualizaciones de dispositivos, siendo penalizada la no actualización en los términos que se establecen en la Clausula 17 del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

Para el presente servicio el adjudicatario deberá establecer el coordinador técnico del servicio que será en primera instancia el que definirá y llevará a cabo cada uno de los procesos y servicios indicados. Dispondrá de una bolsa de horas de para aumentar la capacidad del equipo en momentos puntuales bajo acuerdo previo con RTVE para su consumo. Esta bolsa ascenderá a 2000 horas anuales.

6 Modelo de ejecución

6.1 Coordinación

Cualquiera de los lotes del servicio ha de contar con un coordinador. Éste será el receptor de todas las incidencias y acciones del servicio. Todas las acciones e incidencias las recibirá a través de la herramienta de ticketing (Jira) y estas serán distribuidas a los recursos asignados a los servicios también mediante esta herramienta. Ésta será la base para el seguimiento y monitorización del servicio, así como para la exigencia de posibles incumplimientos.

En caso de que se presenten ofertas integradas, en ningún caso el coordinador será el mismo para varios lotes

El coordinador tendrá funciones técnicas y, en ningún caso, realizará labores administrativas. Éstas tendrán que ser asumidas por un responsable del contrato sin coste para RTVE, y, en ningún caso será admisible que el coordinador técnico gestione el contrato. Es imprescindible que en todas las propuestas esté perfectamente delimitada las funciones del coordinador en los términos aquí expuestos. Por este motivo, el licitador ha de incluir en su propuesta la identificación de quién será el responsable del contrato, que realizará entre otras, labores administrativas como, por ejemplo, el seguimiento de la evolución y tendencias en cuanto a la capacidad o la facturación. En ningún caso las acciones o trabajos que realice el responsable del contrato van a suponer un coste para RTVE.

Sus funciones y roles son:

- Interlocutor único con el personal técnico adjunto a la Dirección de Explotación y Desarrollo de Interactivos.
- Conocimiento y experiencia técnica transversal del servicio a prestar. En momentos de necesidad debe ser capaz de realizar cualquiera de las tareas que realice su servicio.
- Se le exigirá un alto grado de interacción con los equipos técnicos, especialmente en los momentos que RTVE lo considere necesario (crisis, eventos especiales, etc.).
- Coordinación de incidencias, problemas y detección de riesgos; especialmente aquellas de afección transversal que afecten a elementos del servicio.
- Se encargará de la coordinación del escalado entre los distintos niveles que detallará RTVE.
- Seguimiento de acciones y proyectos que se estén ejecutando.

- Gestión de prioridades. **En ningún caso el coordinador podrá bajar la prioridad de una tarea o servicio asignado sin una razón justificada y aceptada por los responsables de RTVE. RTVE penalizará cualquier acción u omisión que implique una disminución efectiva del nivel de prioridad no autorizada.**
- Coordinación interna de recursos y tareas en momentos pico 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 de ANS.
- Asistencia en reuniones de coordinación.
- Seguimiento de la evolución y tendencias en cuanto a la capacidad.

Dado su rol, se exigirá conocimiento y experiencia técnica, así como una demostrada capacidad de gestión de servicios similares. En la propuesta técnica se tiene que identificar claramente qué recurso tiene el rol de coordinador.

6.2 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.

Es imprescindible incluir en la Oferta Técnica 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 (no se deben incluir solo mecanismos de seguridad nativos) a los propios del sistema operativo que se van a utilizar para la seguridad de la conectividad entre el adjudicatario y CRTVE.

6.3 Herramientas

Las principales herramientas actualmente usadas por RTVE para control del ciclo de vida de las aplicaciones objeto del servicio son las siguientes:

- [Eclipse](#)
- [VSCode](#)
- [SublimeText](#)
- [GitKraken o SourceTree](#)
- [Vagrant](#)
- [Docker](#)

Además de estas referencias, en RTVE se utiliza Charles Web Debugging Proxy para la resolución de problemas de los servicios web. **El adjudicatario, según los lotes adjudicados, tendrá la obligación de proporcionar las licencias, e instalar el software necesario, de este producto a sus equipos. Éstas correrán por cuenta del adjudicatario y así deberá constar en la oferta.**

El adjudicatario determinará y justificará a RTVE la necesidad de **nuevas** herramientas que considere oportunas. En el caso de que RTVE determine que dichas herramientas son válidas y adecuadas para el servicio, el adjudicatario deberá suministrar las licencias necesarias y formará en el uso de dichas herramientas al personal de RTVE durante los 3 primeros meses tras su implantación. 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 RTVE. Dicha migración deberá correr a cargo del adjudicatario sin coste alguno para RTVE.

En el caso de que RTVE requiera de implantación de nuevas herramientas, el adjudicatario se deberá hacer 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 RTVE.

La oferta debe incluir obligatoriamente la relación de herramientas que se incluirán en el servicio para cada lote. Al ser obligatorio el uso de las herramientas usadas por RTVE, será descartada toda propuesta que no incluya la relación de herramientas, o que en dicha relación no están todas las de RTVE en dicho lote. 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.

6.4 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 productos Atlassian (Jira y Confluence) proporcionados por RTVE.

En el caso de los servicios que se presten en las instalaciones de RTVE, la Corporación sólo deberá asignar un emplazamiento y una conexión de red y toma eléctrica, debiendo el adjudicatario poner el resto del material para el desempeño de sus funciones.

Todo el servicio requiere que el sistema operativo de los equipos que prestarán el servicio sea UNIX, preferentemente Ubuntu. Es admisible Mac. No es admisible presentar una máquina virtual con Unix dentro del PC. Todos los licitadores tienen que documentar qué equipamiento van a emplear para esta licitación, tanto hardware como software, sin olvidar el sistema operativo.

6.5 Otros aspectos del servicio

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

El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano.

CRTVE no admitirá la ejecución del servicio en oficinas que estén fuera de la Unión Europea: el adjudicatario deberá notificar **claramente** en su propuesta técnica el lugar de ejecución de las tareas y CRTVE tendrá que dar por válidas las ubicaciones. **Influirá negativamente toda propuesta en la que no se indique claramente que las instalaciones desde las que se dará el servicio están dentro del espacio común europeo.**

Bajo ningún concepto CRTVE permitirá que la ubicación del servicio pueda suponer un problema para los activos digitales de CRTVE, ni que puedan suponer una potencial vulneración de la ley de protección de datos.

RTVE proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN, que se configurará al principio de la prestación del servicio. RTVE, en función de la calidad de la conectividad, u otras incidencias de seguridad o que afecten a la prestación, podrá exigir la instalación de una línea dedicada punto a punto a las instalaciones del adjudicatario, sin coste para RTVE. En caso de ser requerido, el adjudicatario tendrá que proveer de esta línea en un plazo máximo de un mes.

En el caso de que no se instale la línea en el plazo indicado por causas no imputables a RTVE, se penalizará al adjudicatario como se indica en la cláusula 17ª del Anexo II del pliego de condiciones generales.

RTVE podrá en casos muy excepcionales y sin coste exigir la ejecución de algunas de las tareas en las oficinas de RTVE cuando concurren alguna de las siguientes situaciones:

1. El nivel de seguimiento que requiera la tarea hace que RTVE tenga que decidir de forma constante sobre la misma.
2. A juicio de RTVE se pongan en riesgos los activos digitales.
3. La extrema complejidad de la tarea requiera de una acción continua de RTVE.
4. La ejecución de la tarea en las instalaciones de adjudicatario suponga un coste para RTVE.
5. Para labores de trasposos de conocimiento e información técnicas entre ambos equipos.

6.6 Reuniones e Informes

CRTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre el adjudicatario y los responsables de CRTVE, pudiendo, así mismo, determinar que dichas reuniones se realicen de forma presencial en sus instalaciones.

En principio se estima que para el servicio objeto de este pliego, el adjudicatario realizará al menos un informe al mes que enviará al responsable de CRTVE donde se detallarán las actuaciones efectuadas por el servicio, tanto trabajos de tipo "simplificado" como entregables de tipo "proyecto", con la cuantificación en horas por tipo de perfiles.

Para las comunicaciones entre CRTVE y el adjudicatario, CRTVE determinará en cada una de ellas, el canal a utilizar y si se realiza mediante reuniones en las oficinas de CRTVE o por medios telemáticos. El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de

CRTVE será acordado junto con el adjudicatario y en ningún momento será admisible que el adjudicatario no responda en el tiempo y plazo establecidos a las peticiones de CRTVE, máxime si estas son de control y gestión del proyecto.

La falta de entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

7 Control y Seguimiento

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

El acuerdo de nivel de servicio (ANS en adelante) se medirá periódicamente para velar por su cumplimiento. Este ANS podrá ser modificado por RTVE, siempre que las circunstancias aconsejen la definición de nuevos servicios o indicadores, o la redefinición de algunos existentes, consensuando con el adjudicatario dichos cambios.

A efectos de control y seguimiento, los recursos asignados a la coordinación técnica del servicio sólo se encargarán de las tareas que tienen encomendadas según este pliego técnico. En ningún caso será admisible tareas de otra índole.

7.1 Responsable del servicio

El responsable del servicio en cada lote deberá, entre otras, cumplir las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor con la Dirección de Explotación y Desarrollo de 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 RTVE.
- Facilitar, mediante la presentación de informes periódicos, toda la información y documentación que RTVE 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 RTVE.
- Proponer las mejoras en los servicios que estime oportunas para optimizar la calidad de las actividades a desarrollar.
- Definir los aspectos organizativos de servicio necesarios como son la estructura del servicio, formación, suplencias, turnos, etcétera, atendiendo siempre a los requerimientos y necesidades operativas de RTVE.
- En el caso de que RTVE detecte deficiencias continuadas en la ejecución de alguno de los servicios, RTVE podrá trasladar sus observaciones detalladas al responsable del servicio y este deberá sugerir y/o acometer los cambios necesarios en el servicio para subsanar dicha deficiencia a la mayor brevedad posible. En caso de incumplimiento por parte del responsable del Servicio frente las demandas del responsable de RTVE, ello podrá ser considerado falta grave y será penalizado de acuerdo a los ANS.

Ninguna de estas tareas será realizada por el coordinador, dado que éste no es una figura íntegramente de gestión, sino que su rol tiene un alto componente técnico. Estas tareas de gestión sólo las realizará el responsable de servicio.

7.2 Definición de indicadores

La medición de los servicios que soportan cada lote 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.

Según el lote, aplican unos ANS u otros tal y como se detalla a continuación:

Lote 1	IN.R01 – Tiempo de respuesta IN.R02 – Tiempo de resolución IN.R03 – Tickets reabiertos IN.R04 – Entrega de acciones planificadas en el tiempo previsto IN.R06 – Implantación nuevas herramientas IN.R07 – Informe capacidad servicio IN.R09 – Escalado a terceros IN.R10 – Tiempo respuesta Coordinador IN.R13 – Demora del seguimiento de incidencias pausadas IN.R14 – Disponibilidad de línea punto a punto IN.R15 – Lesión a la imagen de RTVE IN.R16 – Política de protección de datos IN.R17 – Gestión de flujo de trabajo adecuada
Lote 2	IN.R01 – Tiempo de respuesta IN.R02 – Tiempo de resolución IN.R03 – Tickets reabiertos IN.R04 – Entrega de acciones planificadas en el tiempo previsto IN.R05 – Disponibilidad Aplicaciones Críticas IN.R06 – Implantación nuevas herramientas IN.R07 – Informe capacidad servicio IN.R08 – Actuación en caso de catástrofe IN.R09 – Escalado a terceros IN.R10 – Tiempo respuesta Coordinador IN.R12 – Aceptación Evolutivos IN.R13 – Demora del seguimiento de incidencias pausadas IN.R14 – Disponibilidad de línea punto a punto IN.R15 – Lesión a la imagen de RTVE IN.R16 – Política de protección de datos IN.R17 – Gestión de flujo de trabajo adecuada
Lote 3	IN.R01 – Tiempo de respuesta IN.R02 – Tiempo de resolución IN.R03 – Tickets reabiertos IN.R04 – Entrega de acciones planificadas en el tiempo previsto IN.R06 – Implantación nuevas herramientas IN.R07 – Informe capacidad servicio IN.R10 – Tiempo respuesta Coordinador IN.R11 – Adecuación parque dispositivos IN.R13 – Demora del seguimiento de incidencias pausadas IN.R14 – Disponibilidad de línea punto a punto IN.R15 – Lesión a la imagen de RTVE IN.R16 – Política de protección de datos IN.R17 – Gestión de flujo de trabajo adecuada

7.2.1 IN.R01 – Tiempo de respuesta

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 activa o reactiva) y el responsable de RTVE o el adjudicatario abren un ticket de incidencia en JIRA, hasta que se asigna y coordina el recurso correcto que analiza y efectúa su resolución dejándolo todo reflejado en dicha herramienta JIRA.

7.2.2 IN.R02 – Tiempo de resolución

Se define como el tiempo medido en minutos que transcurre desde que se abre 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 y ello podrá ser considerado como una falta grave y ser susceptible de penalización por parte de RTVE.

7.2.3 IN.R03 – Tickets reabiertos

Se define como el porcentaje de incidencias o peticiones del total de incidencias o peticiones resueltas en un período de tiempo que, habiéndose resuelto en producción por el servicio asignado mediante una posible corrección al origen del problema, vuelven a producirse, posteriormente a la puesta en producción de dicha corrección, no más tarde de una semana desde dicha resolución.

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

Se define como el porcentaje de acciones resueltas cuyo tiempo real de resolución es menor o igual que el tiempo planificado por el coordinador del servicio para su resolución y menor que el tiempo máximo de ejecución indicado en este pliego para cada tarea.

7.2.5 IN.R05 – Disponibilidad Aplicaciones Críticas

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 y aceptadas por RTVE serán excluidas para el cálculo de este indicador.

7.2.6 IN.R06 – Implantación nuevas herramientas

Se define como la media en días que ha necesitado el adjudicatario, relativo a lo planificado, para la implantación de nuevas herramientas o metodologías de trabajo.

7.2.7 IN.R07 – Informe capacidad servicio

Corresponde a la entrega de informes en plazo y requisitos de RTVE.

Estos requisitos están relacionados con el detalle de la evolución y capacidad asumida por el proveedor en cuanto a aplicaciones y equipos en gestión.

Se medirá en días de demora desde que RTVE solicita el informe hasta la entrega del mismo por parte del adjudicatario.

7.2.8 IN.R08 – Actuación en caso de catástrofe

Se define como el número de minutos que ha necesitado el adjudicatario para el despliegue de las medidas para la actuación en caso de catástrofe desde el momento en que esta se ha notificado fehacientemente al adjudicatario (JIRA o correo

electrónico o llamada desde RTVE), hasta que este ha desplegado efectiva y eficientemente las medidas acordadas para dicha actuación en caso de catástrofe.

7.2.9 IN.R09 – Escalado a terceros

Se define como el tiempo en horas que tarda el servicio en escalar la incidencia a un proveedor tercero de RTVE.

7.2.10 IN.R10 – Tiempo respuesta Coordinador

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.

7.2.11 IN.R11 – Adecuación parque dispositivos

Se define como el número de dispositivos no disponibles para pruebas por parte del adjudicatario. Se obtendrá cotejando el número de incidencias asociadas a un dispositivo con la disponibilidad del mismo, o de uno similar con igual uso, recursos y funcionamiento, en el parque de dispositivos del adjudicatario.

7.2.12 IN.R12 – Aceptación Evolutivos

En este caso se mide el nivel de aceptación de los evolutivos entregados por el servicio de Mantenimiento Evolutivo. El valor será el número de veces que no se ha aceptado por parte de RTVE un evolutivo a entregar.

7.2.13 IN.R13 – Demora del seguimiento de incidencias pausadas

Se define como el tiempo agregado de demora medido en horas con respecto a lo estipulado en el pliego (punto 3.2) a la hora de revisar las incidencias que dependen de terceros o de tareas que tienen un tiempo de ejecución.

7.2.14 IN.R14 – Disponibilidad de línea punto a punto

Mide el número de días que transcurre desde el inicio del contrato hasta que se encuentra disponible y operativa la línea punto a punto.

7.2.15 IN.R15 – Lesión a la imagen de RTVE

Mide el número de errores imputables al adjudicatario que han supuesto una lesión grave a la imagen de RTVE.

7.2.16 IN.R16 – Política de protección de datos

Establece el cumplimiento de la política de protección de datos o de índole similar recogidas en el pliego.

7.2.17 IN.R17 – Gestión de flujo de trabajo adecuada

Establece si el tratamiento de los workflows definidos para la gestión de las peticiones o incidencias se respetan y no hay malas prácticas (por ejemplo, cambios de prioridad para alterar los ANS o la resolución en falso de los mismos).

7.3 Definición de ANS

Una vez asumido el servicio por parte del adjudicatario se aplicarán los ANS que se indican a continuación. Para ello se establecen las siguientes prioridades que regularán tanto el orden de atención como los niveles de servicio a prestar:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
BLOQUEANTE	La incidencia o consulta bloquea la operativa específica del usuario y, además, el sistema está catalogado como crítico.
CRÍTICA	La incidencia o consulta bloquea la operativa específica del usuario. Además, afecta a un grupo de usuarios, se trata de una operación crítica o afecta a más de un sistema.
ALTA	La incidencia o consulta bloquea la operativa específica del usuario o se produce una degradación significativa en el rendimiento.
NORMAL	La incidencia o consulta no bloquea la operativa específica del usuario, pero supone un coste extra en tiempo, gestión o recursos.
BAJA	La incidencia o consulta no bloquea la operativa específica del usuario en ningún modo.

Tabla de ANS basadas en los indicadores

A partir de los indicadores anteriores, y en función de los tipos de servicios que debe cubrir el adjudicatario, tendremos los ANS definidos en los siguientes puntos.

Para cada una de las tablas siguientes, la columna umbral es el porcentaje máximo de incidencias que incumplen el ANS. Así, por ejemplo, si ponemos un 10%, esto significa que el adjudicatario no podrá superar un 10% del total de incidencias que incumplan el indicador.

7.3.1 Tareas Catalogadas

Para las tareas catalogadas están definidos una serie de tiempos máximos en función de su tipo. Estos tiempos son máximos para incidencias normales, indudablemente estos tiempos serán inferiores cuanto más alta sea su prioridad. El desglose de ANS por cada tipo ordenados de menor a mayor por los tiempos máximos se recoge a continuación:

7.3.1.1 Tiempo Máximo 2h

Las tareas catalogadas que deben estar resueltas con un tiempo máximo de 2h son:

- Espacios de Trabajo
- Permisos SCM

En función de su criticidad los ANS serán los siguientes:

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R01 – Tiempo de respuesta	BLOQUEANTE	0h10	5%

	CRÍTICA	0h20	
	ALTA	0h30	
	<= NORMAL	0h50	
IN.R02 – Tiempo de resolución	BLOQUEANTE	0h30	5%
	CRÍTICA	0h45	
	ALTA	1h00	
	<= NORMAL	2h00	
IN.R03 – Incidencias reabiertas	N/A	N/A	5%

7.3.1.2 Tiempo Máximo 4h

Las tareas catalogadas que deben estar resueltas con un tiempo máximo de 4h son:

- Integración y/o Despliegue Tag Manager
- Estáticos
- Mapa de Calor
- Dar de Alta Jobs

En función de su criticidad los ANS serán los siguientes:

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R01 – Tiempo de respuesta	BLOQUEANTE	0h10	10%
	CRÍTICA	0h30	
	ALTA	1h00	
	<= NORMAL	1h30	
IN.R02 – Tiempo de resolución	BLOQUEANTE	1h00	10%
	CRÍTICA	2h00	
	ALTA	3h00	
	<= NORMAL	4h00	
IN.R03 – Incidencias reabiertas	N/A	N/A	10%

7.3.1.3 Tiempo Máximo 8h

Las tareas catalogadas que deben estar resueltas con un tiempo máximo de 8h son:

- Correctivos en Tag Manager
- Peticiones de Subida

En función de su criticidad los ANS serán los siguientes:

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R01 – Tiempo de respuesta	BLOQUEANTE	0h15	20%
	CRÍTICA	0h30	
	ALTA	1h00	
	<= NORMAL	2h00	
IN.R02 – Tiempo de resolución	BLOQUEANTE	3h00	20%
	CRÍTICA	4h00	
	ALTA	6h00	
	<= NORMAL	8h00	
IN.R03 – Incidencias reabiertas	N/A	N/A	20%

7.3.2 Validación funcional de Aplicaciones

La validación funcional de aplicaciones estará sujeta al cumplimiento de los siguientes ANS

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R01 – Tiempo de respuesta	BLOQUEANTE	0h30	10%
	CRÍTICA	2h00	
	ALTA	8h00	
	NORMAL	16h00	
	BAJA	48h00	
IN.R02 – Tiempo de resolución	BLOQUEANTE	2h00	10%
	CRÍTICA	6h00	
	ALTA	48h00	
	<= NORMAL	Mejor tiempo	

IN.R03 – Incidencias reabiertas	N/A	N/A	20%
IN.R04 – Entrega de trabajos planificados en el tiempo previsto	N/A	≤ 90% del objetivo anual	
IN.R06 – Implantación nuevas herramientas	N/A	≤ 30 días	
IN.R11 – Adecuación parque dispositivos	N/A	<1 dispositivo	

7.3.3 Mantenimiento correctivo

Para el servicio de mantenimiento correctivo de las aplicaciones *legacy* llevado a cabo en las instalaciones de RTVE deberán cumplirse la siguiente tabla de ANS:

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R01 – Tiempo de respuesta	BLOQUEANTE	0h20	10%
	CRÍTICA	0h40	
	ALTA	1h30	
	NORMAL	8h00	
	BAJA	48h00	
IN.R02 – Tiempo de resolución	BLOQUEANTE	8h00	15%
	CRÍTICA	16h00	
	ALTA	48h00	
	<= NORMAL	Mejor tiempo	
IN.R03 – Incidencias reabiertas	N/A	N/A	20%
IN.R05 – Disponibilidad Elementos Críticos	N/A	≥ 99,5%	
IN.R06 – Implantación nuevas herramientas	N/A	≤ 30 días	
IN.R08 – Actuación en caso de catástrofe	N/A	≤ 0h30	
IN.R09 – Escalado a terceros	CRÍTICA	≤ 1h30	20%
	ALTA	≤ 3h00	
	NORMAL	≤ 8h00	

	BAJA	≤ 24h00	
--	------	---------	--

7.3.4 Mantenimiento evolutivo

En este caso, dado que las peticiones serán acordadas entre RTVE y el proveedor, y luego serán planificadas y ejecutadas por el proveedor, no se tendrán en cuenta ANS con el tiempo de respuesta y de resolución.

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R03 – Incidencias reabiertas	N/A	N/A	20%
IN.R04 – Entrega de trabajos planificados en el tiempo previsto	N/A	≥ 90%	
IN.R06 – Implantación nuevas herramientas	N/A	≤ 30 días	
IN.R13 – Aceptación Evolutivos	N/A	≤ 3 negativas	

7.3.5 ANS Generales

Además de los ANS vinculados por tipo de servicio hay una serie de ANS generales que debe cumplir el adjudicatario. Son los siguientes:

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R07 – Informe capacidad servicio	N/A	100%	
IN.R10 – Tiempo respuesta Coordinador	N/A	≤ 0h30	

Los ANS serán revisados periódicamente entre RTVE y el adjudicatario, pudiendo modificarse los mismos o establecerse nuevos de mutuo acuerdo a lo largo del periodo de licitación.

7.4 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 cuantitativa y cualitativa).
- Justificación de posibles desviaciones y medidas correctoras.
- Inventario de riesgos detectados y medidas propuestas.
- Propuesta de facturación para el periodo.

RTVE podrá pedir informes bajo demanda cuando identifique una necesidad concreta como por ejemplo un informe detallado de incidencias ocurridas en el que se pida sus acciones correctoras.

Todos los informes deberán ser entregados por parte del proveedor en el plazo de 10 días hábiles tras el vencimiento.

7.5 Auditorias

CRTVE se guarda el derecho de realizar o solicitar una 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, las inspecciones y auditorias que RTVE 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 RTVE o por un tercero que este designe.

Durante la realización de la auditoria, el adjudicatario deberá proveer la asistencia necesaria al equipo auditor, así como permitir el acceso incondicional a medios, soportes y todo aquello relacionado con la ejecución del servicio, esté ello en las dependencias de RTVE o del adjudicatario.

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 RTVE en un plazo de 15 días un plan de actuación derivado de la auditoria.

Una vez aprobado el plan por RTVE se seguirá el flujo de trabajo detallado en este PCT.

8 Estructura solicitada para la propuesta técnica

Para cada lote, la propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

8.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción y capacitación técnica y de recursos humanos de la empresa, Su extensión no deberá ser superior a 5 páginas.

8.2 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.

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Descripción del servicio propuesto con sus sub-servicios.

- Planes de prestación de cada sub-servicio, incluyendo todo el detalle para que RTVE pueda valorarlos. Se valorará negativamente la ausencia de detalle. Se tiene que incluir:
 - Plan de Ejecución, incluyendo el Plan de Disponibilidad y el de Formación
 - Documentación que garantice el cumplimiento de todos los requisitos indicados en el PCT
 - Plan de Devolución
- Recursos para prestación de los distintos sub-servicios:
 - Perfil detallado de los integrantes del equipo humano que participará en cada uno de ellos remarcando el cumplimiento y adecuación de su experiencia y cualificación a las experiencias necesarias establecidas en el presente PCT.
 - Organización de los recursos asignados para cumplir con el horario y número de horas requeridas en cada uno de los sub-servicios
- Modelo de monitorización para cada servicio que lo requiera
- Evaluación de riesgos, y, especialmente, la evaluación del riesgo de no adquirir alguno de los servicios un mes después del inicio de la prestación.

Madrid, diciembre de 2022