
Mantenimiento de desarrollos digitales
PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

rtve

Índice	Página
1 Introducción.....	4
2 Objeto del pliego de condiciones técnicas.....	4
2.1 Mantenimiento Correctivo	5
2.2 Mantenimiento Evolutivo	6
3 Modelo de ejecución	7
3.1 Coordinación	7
3.2 Conectividad de datos.....	8
3.3 Herramientas	9
3.4 Equipamiento	10
3.5 Otros aspectos del servicio.....	10
3.6 Reuniones e Informes	11
4 Control y Seguimiento.....	11
4.1 Responsable del servicio	12
4.2 Definición de indicadores	12
4.2.1 IN.R01 – Tiempo de respuesta.....	12
4.2.2 IN.R02 – Tiempo de resolución.....	12
4.2.3 IN.R03 – Tickets reabiertos.....	13
4.2.4 IN.R04 – Entrega de acciones planificadas en el tiempo previsto	13
4.2.5 IN.R05 – Disponibilidad Aplicaciones Críticas.....	13
4.2.6 IN.R06 – Implantación nuevas herramientas	13
4.2.7 IN.R07 – Informe capacidad servicio	13
4.2.8 IN.R08 – Actuación en caso de catástrofe	13
4.2.9 IN.R09 – Escalado a terceros	14
4.2.10 IN.R10 – Tiempo respuesta Coordinador	14
4.2.11 IN.R11 – Adecuación parque dispositivos	14
4.2.12 IN.R12 – Aceptación Evolutivos	14
4.2.13 IN.R13 – Demora del seguimiento de incidencias pausadas	14
4.2.14 IN.R14 – Disponibilidad de línea punto a punto	14
4.2.15 IN.R15 – Lesión a la imagen de RTVE.....	14
4.2.16 IN.R16 – Política de protección de datos.....	14
4.2.17 IN.R17 – Gestión de flujo de trabajo adecuada	15
4.3 Definición de ANS.....	15
4.3.1 Mantenimiento correctivo	15
4.3.2 Mantenimiento evolutivo	16
4.3.3 ANS Generales	17

4.4	Informes Requeridos	17
4.5	Auditorias	17
5	Estructura solicitada para la propuesta técnica	18
5.1	Resumen Ejecutivo	18
5.2	Oferta técnica	18

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.

El objetivo de esta licitación es dar soporte al mantenimiento correctivo-evolutivo de los desarrollos ya implantados (legacy).

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 el 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, 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.

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

2.1 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

Para la atención de eventos especiales (Elecciones, Lotería Navidad, Eurovisión etc.) este sub-servicio se prestará, cuando así lo pida RTVE, de forma adicional ampliando el horario y de manera presencial. 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.

2.2 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.

3 Modelo de ejecución

3.1 Coordinación

Este 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.

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.

3.2 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.

3.3 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 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. 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 estén todas las de RTVE. 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.

3.4 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.

3.5 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 traspasos de conocimiento e información técnicas entre ambos equipos.

3.6 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.

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 (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.

4.1 Responsable del servicio

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

- 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.

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 a continuación definidos, los licitadores podrán proponer en sus ofertas aquellos indicadores adicionales de medición del servicio que consideren adecuados.

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 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.

4.2.4 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.

4.2.5 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.

4.2.6 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.

4.2.7 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.

4.2.8 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.

4.2.9 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.

4.2.10 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.

4.2.11 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.

4.2.12 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.

4.2.13 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.

4.2.14 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.

4.2.15 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.

4.2.16 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.

4.2.17 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).

4.3 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 al mes.

4.3.1 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	

4.3.2 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%	

INDICADOR	PRIORIDAD	OBJETIVO	UMBRAL
IN.R06 – Implantación nuevas herramientas	N/A	≤ 30 días	
IN.R13 – Aceptación Evolutivos	N/A	≤ 3 negativas	

4.3.3 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.

4.4 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.

4.5 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.

5 Estructura solicitada para la propuesta técnica

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

5.1 Resumen Ejecutivo

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

5.2 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, junio de 2023