

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

**S-02929-2024**

**Evolución y Mantenimiento DOGMA (DOGMA25)**

# CONTENIDO

1	Objeto .....	4
2	Situación actual .....	6
2.1	Aplicaciones DOGMA .....	6
2.2	Plataforma DOGMA/TAMINO.....	10
3	Servicio de Evolución y Mejora .....	11
3.1	Enfoque del servicio .....	11
3.2	Mantenimiento preventivo .....	11
3.3	Mantenimiento evolutivo .....	12
3.4	Mantenimiento correctivo .....	12
3.5	Nuevos desarrollos (proyectos).....	14
3.6	Desarrollo Seguro .....	14
3.7	Testing de desarrollos.....	15
3.8	Soporte a aplicaciones .....	16
3.9	Recursos para Evolución y Mejora .....	16
3.10	Volumen de servicios.....	18
3.11	Principales evolutivos.....	18
4	Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma .....	20
4.1	Mantenimiento de Licencias .....	20
4.2	Servicio de Soporte de Plataforma.....	20
4.3	Recursos para Soporte de Plataforma.....	21
4.4	Volumen de servicios.....	22
5	Requerimientos generales del servicio.....	23
5.1	Equipo profesional.....	23
5.1.1	Recursos para la fase de transición de entrada.....	24
5.1.2	Recursos para el servicio regular .....	24
5.1.3	Recursos para la fase de transición de salida .....	25
5.1.4	Prestación del servicio .....	25
5.1.5	Centro Tecnológico.....	26

5.1.6	Dirección y coordinación del servicio.....	27
5.2	Acuerdos de Nivel de servicio .....	28
5.3	Plan de transición y fases del servicio .....	30
5.3.1	Transición de entrada .....	30
5.3.2	Servicio regular .....	32
5.3.3	Transición de salida.....	32
5.4	Entregables .....	33
5.4.1	Entregables para la fase de transición de entrada.....	33
5.4.2	Entregables para la fase de servicio regular.....	34
5.4.3	Entregables para la fase de transición de salida .....	35
5.5	Seguimiento y control del servicio .....	36
5.5.1	Metodología.....	36
5.5.2	Seguimiento del servicio .....	36
5.5.3	Controles de calidad .....	37
5.5.4	Transferencia tecnológica y de conocimiento .....	37
5.6	Herramienta de gestión de demanda .....	38
6	Certificaciones .....	40
7	Incumplimientos graves del servicio .....	41
8	Estructura de las ofertas.....	42
Anexo.	Formato de perfiles .....	44

# 1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de **Evolución y Mantenimiento del Gestor Documental DOGMA**, requiriendo la contratación de un proveedor especializado que disponga de los medios tecnológicos y recursos técnicos adecuados para asegurar la calidad del servicio, pretendiéndose conseguir el diseño más adecuado del servicio para RTVE durante toda la vida del contrato.

RTVE requiere por tanto un servicio "llave en mano" mediante el cual el adjudicatario proporcione un servicio integral extremo a extremo y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento:

- Se requiere un servicio flexible con una actualización tecnológica y continua.
- El modelo será de pago por uso, de forma que solo se facturará lo que se consuma en cada servicio, según se detalla en los distintos apartados.
- Se requiere una gestión global del contrato.

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

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

La propuesta debe permitir alcanzar los objetivos fijados, asegurando la evolución de los servicios incluidos en el expediente, los diseños tecnológicos, los procedimientos necesarios, las herramientas de software utilizadas y los servicios de soporte necesarios.

La contratación consistirá en un servicio integrado que incluya:

- **Evolución y Mejora de Aplicaciones**, incluyendo el mantenimiento y evolución funcional de las soluciones implantadas en RTVE y diseñando e implantando las nuevas funcionalidades requeridas como consecuencia de las necesidades demandadas por las distintas áreas usuarias, requerimientos legales, etc.
- **Mantenimiento de Licencias** requeridas para el servicio, descritas más adelante.
- **Servicios de Soporte Técnico** de Plataforma

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

En el diseño de la solución se tendrán en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera RTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Máxima optimización de los servicios objeto del contrato con la consiguiente reducción de costes.
- Puesta al día tecnológica constante de los componentes asociados.
- Garantizar la disponibilidad y el rendimiento del servicio.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos por los usuarios finales.
- Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial como en las evoluciones e implantaciones de nuevos servicios.

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

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

- Administración de la Plataforma DOGMA/TAMINO.
- CAU y Herramienta Service Desk de primer nivel.

## 2 SITUACIÓN ACTUAL

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

Uno de los servicios críticos en RTVE es el **Gestor Documental DOGMA** que, por su complejidad y volumen, requiere de una innovación constante y de un funcionamiento con unos altos niveles de servicio y disponibilidad permanente.

Actualmente RTVE tiene estructurado el sistema DOGMA con elevadas prestaciones mediante:

- **Plataforma on-premise**, gestionada íntegramente por RTVE.
- **Evolución y Mejora** de las aplicaciones realizada por el proveedor actual.
- **Licencias**, en propiedad, con mantenimiento del fabricante.

A continuación, se describen las características más relevantes de los servicios actuales que son objeto del presente expediente y las plataformas tecnológicas donde se encuentran en funcionamiento actualmente.

Algunos de los servicios indicados pueden sufrir variaciones durante la tramitación de este expediente, debido a la evolución normal del servicio y las plataformas tecnológicas, por lo que se tratará de detallar, con la máxima exactitud posible, la situación prevista en el momento de inicio del servicio, debiendo considerarse a título orientativo.

### 2.1 APLICACIONES DOGMA

Actualmente están operativas más de **75 bases y aplicaciones documentales** basadas en la plataforma DOGMA con más de **12 millones de documentos** de gran criticidad para RTVE, a los que tienen acceso más de 300 usuarios de manera directa, aparte de todo el personal de RTVE mediante integraciones a medida con aplicaciones terceras (Intranet, Portal del Trabajador, SAP, GECO, SIP, SPA, Transmisiones, Dietas de Viaje, Banco de Datos, Planes de Pensión, GAP, Pluses de Programas, ...).

Entre las bases documentales actuales cabe destacar las siguientes:

Base	Área responsable
Ambientación Musical	Dirección Medios y Operaciones TVE
Asesoría Jurídica RTVE Civil	Dirección Asesoría Jurídica

Base	Área responsable
Asesoría Jurídica RTVE General	Dirección Asesoría Jurídica
Asesoría Jurídica RTVE Laboral	Dirección Asesoría Jurídica
Asesoría Jurídica RTVE Normativa	Dirección Asesoría Jurídica
Banco de Datos	Dirección Recursos Humanos y Organización
Biblioteca Instituto RTVE	Dirección Instituto RTVE
Catálogo Comercial	Dirección Comercial
Centros Territoriales TVE	Dirección Centros Territoriales
Contenido Radio Clásica	Dirección Radio Clásica
Contratos Artísticos	Dirección Área Gestión Personal
Contratos Financieros	Dirección Administración
Coro RTVE	Dirección Orquesta y Coro
Discoteca RNE Barcelona	Dirección Fondo Documental RTVE
Discoteca TVE	Dirección Medios y Operaciones TVE
Documentación Derechos (SGDR)	Dirección Comercial
Documentación Técnica Área Sistemas	Dirección Área Sistemas
Documentación Expedientes de Contratación (GECO)	Dirección Económico Financiera
Documentación Gastos Asociados a Producciones (GAP)	Dirección Económico Financiera
Documentación Pluses de Programas	Dirección Recursos Humanos y Organización
Documentación SAP FI – Bajas (BAJASAP)	Dirección Económico Financiera
Documentación SAP FI – General (SAISAP)	Dirección Económico Financiera
Documentación SAP FI – Ventas (AIVSAP)	Dirección Económico Financiera

Base	Área responsable
Documentación Sistemas de Producción (SIP y SPA)	Dirección Medios y Operaciones TVE
Documentación Transmisiones (ARCO)	Dirección Medios y Operaciones TVE
Documentación Viajes (Histórico)	Dirección Área Gestión Personal
Documentación Viajes (DIVA)	Dirección Área Gestión Personal
Dossieres de personal RTVE	Dirección Área Gestión Personal
Editora Musical	Dirección Comercial
Expedientes de Personal RTVE	Dirección Área Gestión Personal
Facturas	Dirección Económico Financiera
Facturas Ente Público en Liquidación	Dirección Área Sistemas
Informe Semanal	Dirección Área Producción de Programas
Inmovilizado RTVE	Dirección Infraestructuras
Marcas y Signos Distintivos	Dirección Asesoría Jurídica
Plan de Pensiones	Dirección Área Gestión Personal
Presupuestos de Programa	Dirección Económico Financiera
Promociones	Dirección Comercial
Proyectos de Programa	Unidad Nuevos Formatos
Régimen Laboral	Dirección Área Relaciones Laborales
Registro de Contratos	Dirección Asesoría Jurídica
Registro sin Papeles	Dependiente de cada Área donde está implantado
Secretaría General	Secretaría General
Servicios Generales Estafeta y Tráfico	Dirección Económico Financiera

Junto con las bases documentales indicadas arriba, se han desarrollado conectores a medida con aplicaciones terceras a las que se les permite persistir, consultar y mantener contenidos en DOGMA de manera transparente sin hacer uso de su interfaz.

Abajo se enumeran los Sistemas de RTVE más importantes con los que DOGMA se integra actualmente según lo indicado más arriba:

- Intranet
- Portal Trabajador
- SAP FI
- SAP HCM
- Expedientes de Contratación (GECO)
- Sistemas de Producción (SIP / SPA)
- Sistema de Derechos (SGDR)
- Liquidación de Gastos (LIQUIDA)
- Dietas de Viaje (DIVA)
- Transmisiones (ARCO)
- Plan de pensiones
- Banco de Datos
- GAP
- Pluses de Programa

También se han desarrollado aplicaciones a medida para agilizar el acceso a la información y a su administración, abajo se enumeran las más importantes:

- Administración de Marcas y Signos Distintivos
- Asesoría Jurídica
- Consulta Externa de Registros de Contratos
- Editora Musical
- Registro de Entrada / Salida

Se viene realizando el mantenimiento y soporte de todas las bases y aplicaciones documentales existentes en DOGMA, además de la resolución de incidencias en su funcionamiento.

A título orientativo, se indica a continuación el número de desarrollos y actividades de soporte realizados en los últimos años en el servicio DOGMA:

Solicitud	2020	2021	2022	2023
<b>Evolución o mejora</b>	90	99	121	97
<b>Soporte</b>	1	11	6	8

## 2.2 PLATAFORMA DOGMA/TAMINO

La infraestructura on-premise actual del entorno DOGMA/TAMINO es la indicada a continuación:

Dimensionamiento actual entorno DOGMA/TAMINO				
Servicio	Entorno	Nodos	CPU total por nodo	Memoria total por nodo
<b>DOGMA</b>	Des/Cal	2 nodos WebSphere activo/activo	1 CPU	18 Gb
	Producción	2 nodos WebSphere activo/activo	1 CPU	65 Gb
<b>TAMINO</b>	Des/Cal	1 nodo	2 vCPU	8 Gb
	Producción	2 nodos activo/pasivo	4 vCPU	12 Gb

Las licencias DOGMA/TAMINO existentes actualmente son las siguientes:

LICENCIAS DOGMA/TAMINO	Unidades
<b>DOGMA (PCO) Producción</b>	2
<b>DOGMA (PCO) Des/Cal</b>	2
<b>TAMINO XML Server Enterprise Edi (PCO) Producción</b>	6
<b>TAMINO XML Server Enterprise Edi (PCO) Des/Cal</b>	6

## 3 SERVICIO DE EVOLUCIÓN Y MEJORA

Este servicio consiste en el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y mejoras al sistema que requiera RTVE durante todo el contrato, para adaptar las distintas aplicaciones a las necesidades de RTVE.

### 3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO

El enfoque de este servicio deberá incluir:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento evolutivo
- Mantenimiento correctivo
- Nuevos desarrollos (proyectos)
- Soporte a aplicaciones

Para todas las solicitudes se utilizará la herramienta de gestión de la demanda SIGO de RTVE descrita en el apartado correspondiente, y se determinará el número de horas necesarias.

El licitador detallará en su propuesta otras herramientas propuestas para el servicio, que deberán ser proporcionadas por el mismo sin coste para RTVE.

### 3.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Está orientado a investigar, estudiar y proponer modificaciones y cambios en las aplicaciones para obtener mejoras, tanto en el rendimiento como en la implantación de los procesos de negocio, basándose en la información aportada con las tareas del mantenimiento correctivo.

Este mantenimiento deberá incluir, entre otras, las siguientes tareas:

- Investigación del impacto sobre la aplicación de un cambio en la versión del software de base de las aplicaciones, de sus interfaces o bien del aprovechamiento de una nueva funcionalidad.
- Estudio de alternativas en la implantación de ciertas especificaciones.
- Asesoramiento sobre soluciones técnicas.
- Generación de propuestas de cambios en las aplicaciones, para la mejora de los sistemas.
- Supervisión del rendimiento del sistema, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta.
- Alertar a RTVE de los errores descubiertos en el software.
- Identificación de potenciales faltas de rendimiento a futuro y elaboración de propuestas de evolución para evitarlas.
- Una vez se describa de forma detallada la oportunidad de mejora, y aprobada esta por RTVE, pasará a tratarse como un evolutivo en el nivel que le corresponda.

### 3.3 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se orienta a los desarrollos necesarios para atender las nuevas funcionalidades solicitadas por las áreas usuarias de RTVE o modificaciones a las funcionalidades existentes que les permitan agilizar y mejorar su gestión y procesos.

También incluye la adaptación de las aplicaciones y parametrizaciones a las nuevas versiones del software de base, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones del producto.

Este mantenimiento deberá incluir:

- El análisis funcional y técnico de los cambios, mejoras y nuevas funcionalidades.
- Aprobación, por parte de los usuarios clave, del análisis y diseño del desarrollo.
- Soporte a los análisis de impactos y estudios de viabilidad en el modelo común de RTVE.
- El desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación, configuración y/o parametrización), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Aplicación, prueba y adaptación de notas y parches del fabricante.
- Desarrollo de las pruebas de integración.
- Apoyo en las pruebas de aceptación.
- Soporte en la implantación/integración.
- Documentación de todas las pruebas del sistema.
- El mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales del sistema.

Dentro del mantenimiento evolutivo distinguimos varios tipos por el tratamiento que reciben:

- **Estudio y valoración de mejoras:** Peticiones de evolutivo cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado.
- **Evolutivo menor:** Implantación, a petición del usuario, de cambios en el sistema debidos a pequeñas modificaciones en las especificaciones del mismo y con un tiempo de ejecución inferior a las 40 horas.
- **Evolutivo legal o normativo:** Modificaciones derivadas del cambio de legislación.
- **Evolutivo mayor:** Es el relativo a nuevas funcionalidades que, por su naturaleza y complejidad, suponen un alto esfuerzo de desarrollo, excediendo el ámbito del evolutivo menor y, por tanto, requieren un tratamiento independiente y deben ser planificadas y acometidas dentro un plan de proyecto de forma independiente.

### 3.4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema y que requieren la modificación, adaptación o parametrización de los procesos previamente

desarrollados. La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento, incluye:

- Diagnóstico del error / problema.
- Análisis funcional y técnico de la solución.
- Desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación, configuración y/o parametrización), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Desarrollo de las pruebas de integración.
- Apoyo en las pruebas de aceptación.
- Soporte en la implantación/integración.
- Pruebas documentadas del sistema.
- Detección de problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la resolución de dichos problemas.
- Soporte a las áreas usuarias en resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario, y que requieren intervención para la restauración de la información.
- Mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales del sistema.

Este mantenimiento se aplica a las incidencias derivadas de los propios desarrollos, objeto de este servicio, o de las que puedan surgir fuera del período de garantía de desarrollos de proveedores anteriores.

También se incluyen en este apartado los trabajos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones de la aplicación, pudiendo requerir actuaciones técnicas, revisión de datos, interfaces, etc.

Estas tareas, asegurarán la necesaria ayuda para procesos propios de usuario, o la resolución de consultas, o incidencias de cualquier clase, sobre las aplicaciones implantadas, e incluirá:

- La resolución de peticiones de consulta o de soporte a procesos de usuario ante una incidencia.
- Documentación de las incidencias y peticiones de cambio y realización de las acciones encaminadas a su resolución
- Mantenimiento de la documentación de usuario del sistema en caso necesario.

Deberán ser asumidos por el adjudicatario y cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio que se describen más adelante todas las incidencias sobre los desarrollos realizados por él mismo, por lo que deberá prever los recursos que pueda necesitar para estas tareas en función de la calidad de sus desarrollos.

Las tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo incluirán, además, las siguientes actuaciones:

- Entrada de consultas y recepción de respuestas y correcciones a través del sistema de soporte técnico del fabricante del software de base cuando sea necesario.
- Análisis de problemas de rendimiento en funcionalidades concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Integración de desarrollos.

- Validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal de RTVE asociada a las nuevas funcionalidades implantadas.
- Puesta en producción de los desarrollos.

### 3.5 NUEVOS DESARROLLOS (PROYECTOS)

Este apartado incluirá la implantación de grandes desarrollos, para los que se establecerá un ciclo típico de fases de desarrollo con sus tareas correspondientes:

- Recepción de la petición con especificación de requisitos y trabajos a realizar aportado por RTVE.
- Análisis inicial, con indicación del esfuerzo requerido para la elaboración del Diseño funcional, calendario tentativo y fecha de entrega del Diseño funcional.
- Diseño funcional, adjuntando la estimación definitiva de esfuerzo y servicios necesarios para la ejecución del proyecto.
- Implementación de la solución y pruebas funcionales
- Despliegue de la solución y gestión del cambio.

Previa a la transición de cada una de las fases, será preceptivo la aprobación y aceptación por parte de RTVE de las propuestas aportadas por el adjudicatario en cada uno de los documentos.

Todo desarrollo evolutivo (ya sean evolutivos menores o proyectos) requerirá una aprobación del análisis y diseño, que debe contener de forma detallada los requerimientos, alcance y recursos necesarios. Estos esfuerzos se planificarán en base a una herramienta de estimación que será facilitada por el licitador en modo cloud desde sus instalaciones, siendo el licitador el responsable de su configuración y parametrización para las necesidades de RTVE.

Una vez validada por RTVE la estimación de cada desarrollo, esta será vinculante para el adjudicatario, no pudiéndose consumirse más horas de las previstas, salvo que se produzcan cambios de alcance de acuerdo con RTVE.

### 3.6 DESARROLLO SEGURO

En todos los desarrollos realizados dentro del presente expediente, se deberán cumplir los estándares de desarrollo seguro aplicados en RTVE, tales como la metodología OWASP.

RTVE facilitará al adjudicatario la guía de desarrollo seguro que se encuentre vigente en RTVE en el momento de inicio del servicio, así como sus actualizaciones durante el mismo.

RTVE realizará inspecciones aleatorias de código con objeto de verificar la seguridad de los desarrollos realizados por el adjudicatario para RTVE, debiendo el adjudicatario corregir cualquier incumplimiento o defecto que se detecte, en el menor plazo posible, sin coste para RTVE.

### 3.7 TESTING DE DESARROLLOS

Dentro de este servicio, se incluirá la realización de pruebas de los distintos desarrollos antes de la entrega a RTVE y puesta en producción.

Entre estas revisiones estarán, como mínimo, las siguientes:

- Revisión de requisitos del Sistema
- Revisión de diseño del Sistema
- Revisión del plan de pruebas
- Realización de las pruebas de aceptación
- Realización de las pruebas de seguridad

**Revisión de requisitos del Sistema:** se realizará con el propósito de asegurar que todos los requisitos han sido identificados adecuadamente y que no existen ambigüedades ni carencias.

**Revisión de diseño del Sistema:** se realizará cuando el trabajo de definición del Sistema haya llegado al punto en que se hayan realizado el diseño del sistema. Se revisará la trazabilidad directa e inversa de los requisitos y el diseño.

**Pruebas de aceptación:** estarán orientadas a comprobar el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto y con otros sistemas con los que se relaciona, de acuerdo a los requisitos y al diseño, y que cumple con la funcionalidad y rendimiento requeridos. Para ello se utilizarán los planes de pruebas diseñados durante la fase de desarrollo y se realizarán:

- Las pruebas del Sistema
- Los informes de pruebas realizadas y sus resultados
- Soporte a RTVE en las pruebas de aceptación

**Pruebas de seguridad:** Se comprobará que la aplicación es segura, no tiene vulnerabilidades, y cumple la guía de desarrollo seguro.

El licitador describirá en su propuesta, con el mayor nivel de detalle posible, la metodología y herramientas propuestas para las pruebas.

El licitador podrá proponer la utilización de **herramientas de automatización de pruebas**, que serán incluidas sin coste dentro del servicio.

El caso de que en el futuro RTVE disponga de sus propias herramientas de automatización de pruebas, el adjudicatario utilizará dichas herramientas.

### 3.8 SOPORTE A APLICACIONES

Se deberá proporcionar soporte especializado a los usuarios de los distintos sistemas de RTVE, como, por ejemplo:

- Resolución de dudas o consultas en el manejo de las aplicaciones y desarrollos.
- Soporte a los procesos periódicos
- Soporte a la gestión de interfaces entre sistemas y cargas periódicas de datos y resolución de incidencias en los diversos procesos.
- Conversiones de datos / cargas, ejecución y supervisión de interfaces con otros sistemas
- Soporte para otras necesidades de RTVE.

### 3.9 RECURSOS PARA EVOLUCIÓN Y MEJORA

El equipo profesional deberá incluir los siguientes perfiles para cubrir las necesidades del servicio:

- Consultor DOGMA
- Analista DOGMA
- Programador DOGMA

#### • Consultor DOGMA

##### **Funciones:**

- Tareas de gestión de proyectos.
- Asesoramiento y apoyo para la inclusión de nuevas funcionalidades, así como la priorización, costes y beneficio.
- Asesoramiento en las mejores prácticas sobre los entornos tecnológicos indicados en este expediente. Análisis de impacto, riesgos y seguridad ante las diferentes necesidades y nuevas funcionalidades, así como para implicaciones en cambios preventivos y correctivos.
- Análisis de evolución de la arquitectura del sistema DOGMA y TAMINO.
- Diseño técnico y de arquitectura de soluciones en entorno DOGMA y TAMINO.
- Soporte para desarrollos complejos de evolutivos y correctivos en DOGMA.
- Integración de la solución: realización de las tareas que se requieran para que los diferentes componentes de la infraestructura a implantar funcionen de forma conjunta beneficiándose de las funcionalidades que cada componente ofrezca.
- Soporte a la resolución de problemas complejos.
- Análisis para el despliegue y la integración de la solución.
- Configuración de la solución acorde a los diseños realizados.
- Definición de los planes de pruebas y validación.
- Responsable del traspaso de conocimiento.

**Formación mínima:** Nivel MECES 2

##### **Conocimientos:**

- Conocimientos avanzados en los entornos tecnológicos indicados en este expediente: DOGMA y TAMINO.
- Formación específica Java y J2EE (mínimo 20 horas).
- Formación en arquitecturas TI.
- Se valorará adicionalmente formación y certificación en tecnologías relacionadas con las solicitadas en el presente expediente.

**Experiencia mínima:**

- Experiencia demostrable mínima de 5 años en la gestión y ejecución de proyectos similares sobre las tecnologías asociadas al servicio.

**Número de recursos: 1****• Analista DOGMA****Funciones:**

- Análisis de requisitos para evolutivos en DOGMA.
- Análisis y Desarrollo de evolutivos DOGMA.
- Integración entre los diferentes sistemas, productos y desarrollos.
- Apoyo a la puesta en marcha de nuevas funcionalidades.
- Responsable de la calidad del software desarrollado.
- Implantación de la solución, comprobando las opciones planteadas en el análisis e implantación de la solución final validada por Arquitectura.
- Ejecución de los planes de pruebas y validación.
- Desarrollado de toda la documentación técnica definida en el plan de proyecto.
- Elaboración de manuales de usuario, etc.

**Formación mínima:** Nivel MECES 1**Conocimientos:**

- Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos indicados en este expediente: DOGMA y TAMINO.
- Formación específica Java y J2EE (mínimo 20 horas)
- Se valorará adicionalmente formación y certificación en tecnologías relacionadas con las solicitadas en el presente expediente.

**Experiencia mínima:**

- Experiencia demostrable mínima de 3 años en la ejecución de proyectos similares sobre las tecnologías asociadas al servicio.

**Número de recursos: 1****• Programador DOGMA****Funciones:**

- Desarrollo de evolutivos sobre DOGMA.

- Ejecución de los planes de pruebas y validación.
- Resolución de incidencias.

**Formación mínima:** Nivel MECES 1

**Conocimientos:**

- Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos indicados en este pliego para poder implementar los requerimientos funcionales establecidos: DOGMA y TAMINO
- Formación específica Java y J2EE (mínimo 20 horas).
- Se valorará adicionalmente formación y certificación en tecnologías relacionadas con las solicitadas en el presente expediente.

**Experiencia mínima:**

- Experiencia demostrable mínima de 1 año en la ejecución de proyectos similares sobre las tecnologías asociadas al servicio.

**Número de recursos: 1**

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

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

### 3.10 VOLUMEN DE SERVICIOS

El servicio de Evolución y Mejora consistirá en unos servicios profesionales, que se irán consumiendo en la medida que sean necesarios, permitiendo un desarrollo y evolución de acuerdo a las necesidades, conforme al siguiente detalle:

Evolución y Mejora	Horas Año
Consultor DOGMA	1.870
Analista DOGMA	1.870
Programador DOGMA	800
<b>Total</b>	<b>4.540</b>

### 3.11 PRINCIPALES EVOLUTIVOS

Algunas tareas de evolución y mejora identificadas a fecha de confección de este expediente para su ejecución durante el contrato son las siguientes.

**Tareas generales de Evolución y Mejora:**

- Evolución de las bases y aplicaciones documentales actuales.

- Desarrollo de nuevas bases y aplicaciones DOGMA.
- Integración con nuevas aplicaciones para la custodia de documentación asociada.
- Mejoras y adaptaciones para garantizar la seguridad de los desarrollos.
- Adaptación de las aplicaciones a nuevas versiones de DOGMA y TAMINO.
- Integración con los sistemas de seguridad de RTVE.
- Implementación de los requerimientos de RGPD, Esquema Nacional de Seguridad, y otras normativas.
- Adaptación a los requisitos de infraestructura de RTVE (TLS 1.2, arquitectura OCP, Microsoft 365, etc.).

**Nuevos desarrollos específicos previstos:**

- Migración de DOGMA y su ecosistema de aplicaciones a arquitectura OCP.
- Cuadros de mando específicos para:
  - o Estadísticas y KPIs.
  - o Conectores.
  - o Registro Entrada / Salida.
  - o Tareas programadas.
- Construcción de una API de servicios genérica para la integración con aplicaciones terceras (y unificación de las existentes).
- Evolución y mejora de servicios concretos de la infraestructura de DOGMA:
  - o Tratamiento de archivos ZIP.
  - o Generación de documentos PDF y Microsoft 365.
  - o Mensajería.

## 4 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS Y SOPORTE DE PLATAFORMA

### 4.1 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

Se requiere el mantenimiento y soporte de licencias del software DOGMA/TAMINO detallado a continuación:

Mantenimiento Licencias	Métrica	Cantidad
Product Maintenance - DOGMA (PCO) Producción	CPU	2
Product Maintenance - DOGMA (PCO) Des/Cal	CPU	2
Product Maintenance - TAMINO XML Server Enterprise Edi (PCO) Producción	vCPU activo	4
Product Maintenance - TAMINO XML Server Enterprise Edi (PCO) Producción	vCPU pasivo	4
Product Maintenance - TAMINO XML Server Enterprise Edi (PCO) Des/Cal	vCPU standalone	2

El licitador detallará en su propuesta las actividades cubiertas por este mantenimiento de software, incluyendo, como mínimo:

- Suministro de nuevas versiones del software
- Suministro de actualizaciones
- Suministro de parches
- Escalado al fabricante de las incidencias que lo requieran
- Soporte del fabricante a incidencias relacionadas con el funcionamiento del software y posibles fallos.

El licitador deberá detallar el procedimiento y herramienta para la comunicación de incidencias y solicitud de soporte asociadas al mantenimiento de licencias.

**El horario de atención será 24x7 para incidencias críticas (aquellas que impidan el funcionamiento del sistema o afecten a procesos críticos).**

### 4.2 SERVICIO DE SOPORTE DE PLATAFORMA

Para el caso de que se requieran actuaciones específicas y especializadas relativas a la plataforma DOGMA/TAMINO, regulares o puntuales durante la duración del contrato, RTVE podrá solicitar tareas al adjudicatario en base a unos servicios profesionales variables.

Entre las tareas a desarrollar a petición de RTVE estarán:

- Soporte a las migraciones de versión de los productos DOGMA y TAMINO.

- Soporte a la actualización de otros componentes que afecten a la plataforma (actualizaciones Hardware, Almacenamiento, Sistemas Operativos, etc).
- Soporte a la instalación de las actualizaciones y parches suministradas.
- Tareas de soporte y consultas no cubiertas por el mantenimiento del software.
- Soporte a nuevas parametrizaciones y cambios de configuración.
- Análisis y optimización del rendimiento.
- Soporte ante incidencias de plataforma.
- Soporte ante ciber incidentes que afecten a la plataforma.
- Recomendación e Implementación de medidas de seguridad.
- Talleres de transferencia de conocimiento a los técnicos de RTVE
- Elaboración de documentación adicional y procedimientos.

Las tareas podrán requerirse de forma remota o in-situ, según las necesidades.

La distribución de horas y perfiles es orientativa pudiendo variar, siempre que no se supere el importe total adjudicado.

Estos servicios se consumirán solo en caso necesario, a petición de RTVE, para trabajos puntuales imprevistos o durante determinados períodos de tiempo si las circunstancias lo requieren, no teniendo RTVE obligación de consumir todos los servicios.

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

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

RTVE podrá realizar las solicitudes en cualquier momento con la antelación que sea posible.

### 4.3 RECURSOS PARA SOPORTE DE PLATAFORMA

El soporte técnico a la plataforma se prestará por un perfil especializado en la administración de la plataforma DOGMA/TAMINO:

- **Servicio de Soporte On-Demand 12x5**

**Funciones:**

- Las detalladas en el apartado anterior

**Formación mínima:** Nivel MECES 2

**Conocimientos:**

- Formación específica en administración DOGMA/TAMINO
- Formación en arquitecturas TI.
- Se valorarán adicionalmente formación y certificaciones de otros sistemas y tecnologías relacionadas con el presente expediente

**Experiencia Mínima: 5 años** en tareas similares, incluyendo:

- Implantaciones, mantenimiento y administración en el entorno DOGMA y TAMINO.

- Integración con la Plataforma DOGMA.
- Despliegue de Plataforma DOGMA en arquitectura OCP.
- Migración de DOGMA/TAMINO entre diferentes plataformas de hardware (Power, Intel, etc.).

**Número de Recursos: 1**

#### 4.4 VOLUMEN DE SERVICIOS

El servicio de Soporte de Plataforma consistirá en unos servicios profesionales, que se irán consumiendo en la medida que sean necesarios, conforme al siguiente detalle:

Soporte de Plataforma	Horas año
Soporte On-Demand 12x5	100

## 5 REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

### 5.1 EQUIPO PROFESIONAL

Dadas las características del servicio objeto de este expediente, llave en mano, será el licitador quien estime los recursos necesarios para la correcta realización de los trabajos cumpliendo los ANS requeridos.

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

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

Los licitadores deberán aportar los perfiles de los recursos que prestarán el servicio, en el formato indicado en el **Anexo**, con la finalidad de que RTVE pueda evaluar la idoneidad de los mismos.

Para la valoración de los recursos, en caso de que se evalúen niveles académicos se usará como referencia el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (**MECES**) tal y como describe en el Real Decreto 96/2014 de 14 de febrero.

**Se presentarán tantos perfiles como miembros del equipo de trabajo asignado a RTVE, no pudiendo presentarse otros perfiles que no vayan a incluirse en el equipo de trabajo.**

RTVE podrá requerir, dentro de las tecnologías y entornos mencionados en este expediente o incluidas en la instalación a lo largo de la vigencia del contrato, que los servicios planificados especialmente críticos se realicen por recursos con máxima cualificación y garantías técnicas a juicio de RTVE,. Asimismo, el adjudicatario deberá poder aportar puntualmente expertos bajo demanda para la ejecución de otras tareas o áreas de especialización a instancia de RTVE o a propuesta suya por necesidades puntuales.

En el futuro se podrán solicitar otras áreas de especialización que resulten necesarias.

Para todas las áreas de especialización se deberá disponer de recursos suficientes para garantizar la ejecución de todas las tareas con la máxima calidad y cumpliendo los ANS.

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

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

Tal y como se indica más adelante, el licitador deberá incluir asimismo en su propuesta un equipo de dirección del proyecto y un responsable único del servicio.

### 5.1.1 Recursos para la fase de transición de entrada

El licitador indicará en su oferta el equipo profesional propuesto para realizar con éxito la fase de transición de entrada. El equipo propuesto deberá garantizar la realización en el menor tiempo posible y con total garantía el despliegue necesario para prestar el servicio, y para la toma de conocimiento por parte del adjudicatario de los sistemas y servicios de RTVE cuya gestión y administración va a asumir.

En caso necesario, el adjudicatario incorporará los recursos adicionales que resulten necesarios para finalizar el proceso de transición dentro de plazo previsto.

Es crucial que todos los recursos necesarios para la fase de transición **estén completamente operativos dentro de los 15 días laborables posteriores a la formalización del contrato**, preparados para iniciar la transición.

### 5.1.2 Recursos para el servicio regular

El adjudicatario está obligado a proporcionar una descripción detallada y exhaustiva del equipo profesional que será asignado para el servicio regular, una vez que se haya completado satisfactoriamente la fase de transición de entrada. Esta descripción debe incluir no solo la estructura y organización del equipo, sino también evidencia clara de su capacidad para cumplir con los servicios solicitados.

Durante el período de ejecución del contrato, el adjudicatario tiene el compromiso de mantener y mejorar continuamente el nivel de conocimientos y habilidades del equipo mediante programas de formación continua, especialmente en las tecnologías relevantes para los servicios proporcionados. En situaciones donde las necesidades de RTVE lo justifiquen, se espera que el adjudicatario demuestre una **flexibilidad adecuada para aumentar el número de recursos**, sin embargo, cualquier modificación en la distribución de estos recursos **no implicará un incremento del importe del contrato**.

Si el servicio no se está prestando adecuadamente, RTVE lo notificará y el adjudicatario aplicará las medidas oportunas, asignando al proyecto los recursos adecuados. En el caso de sustituciones, es **imprescindible que el adjudicatario acredite que los nuevos recursos cuentan con las capacidades requeridas para prestar el servicio**. Además, para asegurar una transición fluida y efectiva, se requiere siempre que sea posible, un solapamiento mínimo de **15 días laborables** entre el recurso saliente y el entrante, donde el nuevo recurso debe tener una cualificación y experiencia equivalente o superior al reemplazado.

RTVE podrá requerir, dentro de las tecnologías y entornos tecnológicos incluidos en este expediente o tecnologías que se incorporen a lo largo de la vigencia del contrato, que los servicios planificados especialmente críticos se realicen por recursos con máxima cualificación y garantías técnicas.

La **rotación de los recursos asignados al servicio está limitada a un máximo del 20% anual**. Esta restricción se aplica a cualquier cambio en los recursos del equipo por razones atribuibles al adjudicatario. Este límite en la rotación es esencial para garantizar la estabilidad y la consistencia en la calidad del servicio proporcionado a RTVE.

Las horas estimadas para cada servicio profesional y año son orientativas, pudiendo consumirse según las necesidades del servicio con una distribución distinta de servicios profesionales y anualidades si fuese necesario.

El adjudicatario deberá garantizar la flexibilidad total (profesionales, horario...) para la adecuación a las necesidades de RTVE.

En caso de requerirse algún nuevo recurso para cualquier necesidad sobrevenida, el adjudicatario deberá garantizar la puesta a disposición en un plazo máximo de 15 días naturales, bien sea de forma presencial, bien de forma remota.

Como se indica en el apartado correspondiente, el adjudicatario dedicará los recursos necesarios a la dirección del servicio (Jefatura del proyecto) en todas sus actividades, por lo que no se facturarán las horas consumidas en dichas tareas.

### 5.1.3 Recursos para la fase de transición de salida

El adjudicatario deberá detallar en su plan de gestión la estrategia y las acciones específicas para ejecutar una transición de salida ordenada y eficiente al término del contrato. El equipo designado para esta fase deberá asegurar la transferencia completa y detallada de todos los sistemas y servicios gestionados a RTVE o al nuevo adjudicatario, minimizando cualquier interrupción de servicio y manteniendo la integridad de todos los datos e infraestructura. Esto incluirá la documentación exhaustiva de las operaciones realizadas, el estado actual de los sistemas, y la formación necesaria al personal de RTVE o del nuevo adjudicatario para una gestión y administración continuada y sin contratiempos. La planificación deberá contemplar un cronograma que permita realizar estas tareas de manera eficaz, cumpliendo con los plazos establecidos y asegurando una transición suave que proteja los intereses y la continuidad operativa de RTVE.

### 5.1.4 Prestación del servicio

El servicio se prestará generalmente en **modo remoto desde las dependencias del adjudicatario**, excepto los trabajos que deban realizarse de forma presencial.

Para ello, el adjudicatario dispondrá en sus instalaciones de los recursos técnicos necesarios, con la conexión segura que sea necesaria a las plataformas de RTVE.

Será imprescindible que **todas las tareas se realicen en español**, salvo cuando se requieran los servicios especializados de laboratorios de fabricantes, en cuyo caso el adjudicatario será siempre el intermediario con dichos servicios.

**RTVE podrá requerir la ejecución de trabajos urgentes en cualquier horario, en modo presencial o remoto**, si así lo exigen las circunstancias del proyecto, incluyendo festivos y fines de semana en caso necesario:

- Puestas en producción.
- Cambios de configuración.

- Actualizaciones.
- Resolución de incidencias.
- Migraciones de versiones.
- Desarrollos o procesos urgentes.
- Otras actuaciones que deban realizarse en ventanas fuera del horario normal.

**Los trabajos realizados fuera del horario habitual no superarán en ningún caso el 5% del total.**

Para la resolución de incidencias que afecten de forma grave al funcionamiento de alguna aplicación crítica y que requieran una solución urgente se establecerá **un servicio de disponibilidad (guardia) 24x7.**

El proveedor deberá disponer de un **teléfono de guardia del centro de gestión** para el escalado de las incidencias que **requieran una solución urgente**, con la intervención del personal requerido.

En caso necesario, RTVE podrá requerir la presencia *in situ* de técnicos del adjudicatario para cualquier tarea que deba realizarse, coordinarse o supervisarse directamente desde las dependencias de RTVE, tales como:

- Trabajos sobre las plataformas e infraestructuras de RTVE (configuraciones, instalaciones, mantenimiento, reparación de averías.
- Cuando se requiera coordinación presencial de tareas.

Si es necesario que los trabajos presten servicios presencialmente en las oficinas de RTVE, el adjudicatario proporcionará los equipos informáticos personales necesarios. En caso de que el adjudicatario deba conectar equipos propios en la red de RTVE, estos deberán cumplir con las políticas de seguridad de RTVE. Excepcionalmente, y si las circunstancias lo requieren, el licitador podrá utilizar equipamiento de RTVE.

Los trabajos que se realicen de forma remota serán realizados **desde la Unión Europea.**

### 5.1.5 Centro Tecnológico

El adjudicatario deberá disponer de un Centro tecnológico en sus instalaciones, con el personal necesario, que podrá ser compartido con otros clientes, para la realización de los trabajos remotos, según el caso:

- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones
- Soporte a las plataformas

Dicho centro contará con las herramientas necesarias, que deberá aportar íntegramente el adjudicatario.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos necesarios, tanto personales como técnicos, para resolver cualquier incidencia crítica en el servicio, cumpliendo los ANS indicados en este expediente para este servicio.

El licitador detallará en su oferta las características del **Centro Tecnológico** del que dispone para operar los distintos servicios, tales como:

- Ubicación y especialización de cada centro
- Herramientas y medios técnicos disponibles
- Recursos profesionales disponibles
- Disponibilidad horaria

- Certificaciones
- Otros

La documentación generada dentro del ámbito del Centro Tecnológico y que sea objeto de entrega, deberá realizarse siguiendo la metodología y las plantillas suministradas por RTVE.

RTVE pondrá a disposición del equipo del Centro Tecnológico el acceso a los entornos de RTVE a través de VPN con el fin de facilitar las labores remotas.

El equipo profesional del Centro Tecnológico destinado al servicio de RTVE (ya sea personal a tiempo completo o compartido con otros clientes) deberá ser estable de forma que se mantenga el conocimiento de las aplicaciones de RTVE en todo momento.

En caso necesario, cuando RTVE lo requiera, se desplazará a RTVE personal del Centro Tecnológico (toma de conocimiento de aplicaciones, toma de requisitos, revisión de plataformas, etc.) sin coste adicional.

- **Servicio de Evolución y Mejora**

En los casos que aplique, para las aplicaciones, desarrollos o tecnologías que se mantengan o desarrollen desde dicho centro, se definirá una línea base de facturación mínima que garantice la dedicación de recursos con conocimiento sobre las aplicaciones de RTVE.

El número de horas semanales a prestar se establecerá en función de las necesidades del servicio en cada momento, pudiendo solicitar RTVE la reducción o ampliación de las mismas con motivo de las alteraciones puntuales que puedan producirse por el incremento de trabajo, o para evitar desviaciones en plazos de entrega acordados con los usuarios.

- **Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma**

El Centro Tecnológico dispondrá de los técnicos necesario para el diagnóstico de incidencias relacionadas con el software, y realizará el escalado al fabricante cuando sea necesario, así como su seguimiento hasta su cierre.

### 5.1.6 Dirección y coordinación del servicio

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

Deberá designar, como mínimo, un **Director de Proyecto** (responsable del servicio) durante toda la duración del contrato, que será el coordinador de todos los trabajos e interlocutor entre los responsables de RTVE y los técnicos integrantes del servicio a todos los efectos.

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

- Dirección de los trabajos y servicios del adjudicatario.
- Coordinación del equipo de trabajo.
- Planificación, ejecución y priorización de las tareas.
- Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos.
- Gestión de riesgos.
- Supervisión de la calidad en los trabajos y entregas de documentación.
- Supervisión de cumplimiento de ANS.

- Propuestas de mejora del servicio.
- Escalado de incidentes
- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre.
- Disponibilidad para la coordinación de cualquier incidencia crítica en caso necesario.
- Elaboración de informes de seguimiento del servicio.
- Participar en las reuniones de seguimiento y elaboración de actas.
- Coordinación con los responsables de los distintos departamentos de RTVE.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo.
- Control de la documentación.
- Soporte a RTVE en la revisión de la facturación.
- Gestionar incidencias y reclamaciones en la facturación.
- Otros.

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

El director de proyecto deberá tener la formación y experiencia adecuadas, y estará dotado de la capacidad de decisión necesaria para el cumplimiento de sus tareas.

En caso de que el servicio no se está prestando adecuadamente, RTVE comunicará al adjudicatario esta situación y éste tomará las medidas oportunas para revertirla.

El licitador deberá aportar los perfiles de los recursos del equipo de dirección y coordinación, en el formato indicado en el anexo con la finalidad de que RTVE pueda evaluar la idoneidad de los mismos.

## 5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

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

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

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

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

En ningún caso afectará al Nivel de Servicio la no disponibilidad de recursos por parte del adjudicatario, así como la incorporación de nuevos recursos por sustitución de los originales.

Como se indica en el apartado de informes, el adjudicatario emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento que se determinen en el periodo de transición. En el informe se deberán analizar las causas del incumplimiento si lo hubiera, indicando las acciones adoptadas para corregirlo.

En todo momento deben cumplirse los Acuerdos de Nivel de Servicio que se describen en este Expediente de Especificaciones Técnicas, debiendo prever el adjudicatario los recursos tanto técnicos como humanos, que pueda necesitar para estas tareas en función de la calidad de sus plataformas y desarrollos.

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

- **Horario de cobertura:** La franja horaria de servicio de cara al cumplimiento de ANS será 24x7 o 12x5 según el caso.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia o solicitud al adjudicatario, hasta que se resuelve y se comunica al responsable de RTVE su resolución.
- **Criticidad:** La criticidad se definirá según los niveles expuestos a continuación y condicionará el tiempo de respuesta y el de resolución. Los distintos niveles de criticidad aplicables son:
  - o **Nivel 1 (Crítico):** Incidencia que impide el correcto funcionamiento de un servicio crítico o afecta a más de 250 usuarios o usuarios críticos. Por ejemplo:
    - Interrupción o degradación grave de un servicio.
    - Fallo que afecte a áreas críticas de RTVE (Informativos, Emisión, Usuarios VIP, etc.).
    - Incidentes de seguridad graves.
    - Otros fallos graves.
  - o **Nivel 2 (Importante):** Incidencia que no afecta a servicios críticos, como, por ejemplo:
    - Fallos que afecten a más de 25 y menos de 250 usuarios
    - Incidentes de seguridad importantes.
  - o **Nivel 3 (Normal):** Incidencia que no afecta a servicios relevantes o genera pérdida de servicio a menos de 25 usuarios, o no impide de forma importante un servicio o existe una solución temporal alternativa.

A continuación, se detallan los ANS requeridos.

#### ANS Servicio de Evolución y Mejora:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (MENSUAL)		
Descripción	Objetivo	Penalización
Tiempo de cierre correctivo nivel 1 < 4h (24x7)	90%	5%
Tiempo de cierre correctivo nivel 2 < 2 días (8x5)	90%	5%
Tiempo de cierre correctivo nivel 3 < 5 días (8x5)	90%	5%
Calidad de desarrollos - <i>Porcentaje entregas sin errores</i>	90%	5%
Desviación en plazo evolutivo menor < 10% - <i>Porcentaje desviación plazo entrega</i>	90%	5%
Desviación en plazo evolutivo mayor < 10% - <i>Porcentaje desviación plazo entrega</i>	90%	5%

Los ANS del servicio de Evolución y Mejora serán medidos con la herramienta de RTVE SIGO. En la siguiente tabla se muestra un ejemplo ilustrativo del seguimiento de cumplimiento de los ANS del servicio de Evolución y Mejora, a presentar por el adjudicatario mensualmente:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (MENSUAL)				
Descripción	Objetivo	Intervenciones		NC
		Total (A)	OK (B)	
Tiempo de cierre correctivo nivel 1 < 4h (24x7)	90%	10	10	100,00%
Tiempo de cierre correctivo nivel 2 < 2 días (8x5)	90%	15	12	80,00%
Tiempo de cierre correctivo nivel 3 < 5 días (8x5)	90%	30	28	93,33%
Calidad de desarrollos - <i>Porcentaje entregas sin errores</i>	90%	10	9	90,00%
Desviación en plazo evolutivo menor < 10% - <i>Porcentaje desviación plazo entrega</i>	90%	20	18	90,00%
Desviación en plazo evolutivo mayor < 10% - <i>Porcentaje desviación plazo entrega</i>	90%	3	3	100,00%

### ANS Servicio de Mantenimiento de Licencias

El licitador indicará en su oferta los **ANS ofrecidos por el fabricante** para el servicio de Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma con el máximo detalle posible incluyendo, como mínimo:

- Tiempo de respuesta ante incidencias de distintas severidades

Como valor añadido a la oferta, el licitador podrá comprometerse a un nivel de servicio que mejore al aquí recogido como mínimo que se valorará según el punto 11 del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

## 5.3 PLAN DE TRANSICIÓN Y FASES DEL SERVICIO

La prestación de los servicios objeto de este contrato se divide en tres fases principales:

- Fase de transición de entrada
- Fase de servicio regular
- Fase de transición de salida

**El plazo máximo para completar la fase de transición de entrada y de salida será de 3 meses.**

### 5.3.1 Transición de entrada

El licitador indicará en su propuesta el plan detallado de esta transición para todos los servicios, así como todos los recursos que dedicará a estas tareas y las necesidades de colaboración por parte de RTVE.

El adjudicatario minimizará en las intervenciones cualquier parada de servicio que sea necesaria en los entornos actuales.

La transición se planificará en el inicio del servicio de una forma ordenada, para lo cual el adjudicatario aportará los recursos necesarios durante dicho período, de forma que se garantice el despliegue de los nuevos servicios y la correcta transferencia de conocimiento al nuevo equipo de trabajo.

Durante este período se procederá a la ejecución de un plan de transición, participando en estas tareas tanto recursos del adjudicatario como de RTVE, con un nivel de conocimiento adecuado de los entornos afectados, los procedimientos actuales y los del nuevo modelo de servicio y herramientas de soporte a utilizar.

El objetivo fundamental de esta fase es la puesta en marcha de los nuevos servicios adjudicados al nuevo adjudicatario y será un período de preparación de la implantación del nuevo servicio.

El adjudicatario presentará el plan de transición detallado a lo largo de las dos primeras semanas, tras la firma del contrato, en el que se identifiquen:

- Actividades que se deben llevar a cabo.
- Fechas de inicio y fin de cada actividad.
- Distribución de responsabilidades.
- Equipo de trabajo.
- Recursos específicos que debe proveer RTVE y cualquier otro detalle pertinente.

Este plan ha de ser aprobado por RTVE antes de su ejecución.

El adjudicatario documentará todas las actividades del proceso de transición y entregará esa documentación a RTVE cuando finalice el proceso.

Los trabajos realizados por el adjudicatario en el periodo de transición para la puesta en marcha del nuevo servicio, **serán asumidos íntegramente por el adjudicatario** sin ningún coste para RTVE.

Se deberá presentar una planificación que incluya un cronograma que recoja la planificación temporal para el despliegue de los distintos servicios, que podrá ser gradual según se vaya transfiriendo el conocimiento y tomando el control de los mismos.

Se deberán detallar en la propuesta todos los trabajos a realizar durante esta fase y su planificación propuesta tales como:

- Análisis de la situación actual.
- Incorporación del equipo de trabajo.
- Despliegue de los distintos servicios.
- Documentación
- Otros.

RTVE pondrá a disposición del adjudicatario la documentación de las aplicaciones y plataformas existentes que se identificará y analizará para actualizarla o generarla si no existiera.

El adjudicatario se compromete a mantener dicha documentación actualizada y a generar la documentación restante en los plazos que acuerde con RTVE.

Las prioridades de la fase de transición se fijarán tras la adjudicación en función de las necesidades de ese momento. Estas prioridades, aunque propuestas por RTVE, serán acordadas con el adjudicatario.

**Para los servicios de Evolución y Mejora** de aplicaciones específicas de RTVE, el licitador detallará en su propuesta el plan detallado de esta transición para todos los módulos y aplicaciones, así como todos los recursos que dedicará a estas tareas y las necesidades de colaboración por parte de RTVE.

**Para los servicios de Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma**, el licitador detallará en su propuesta el plan detallado de esta transición para todos los componentes de la misma, así como todos los recursos que dedicará a estas tareas y las necesidades de colaboración por parte de RTVE.

RTVE pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación existente, que se identificará y analizará para actualizarla o generarla si no existiera.

La transición podrá ser gradual, de modo que el adjudicatario podrá ir asumiendo partes del servicio de evolución y mejora y de soporte técnico, una vez que se haya transferido el conocimiento necesario y pueda asumir la responsabilidad de cada parte del servicio, con la conformidad de RTVE, momento en el cual se iniciará la facturación por las tareas en cada caso

### 5.3.2 Servicio regular

Una vez se hayan finalizado las tareas de la transición, comenzará la fase de servicio regular.

Durante esta fase se aplicarán todas las especificaciones relativas a la gestión integral del servicio conforme lo indicado en el apartado correspondiente.

A partir de ese momento se aplicarán los Acuerdos de Nivel de Servicio que procedan en cada caso.

### 5.3.3 Transición de salida

En el momento de finalización del contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control de los servicios y plataformas objeto del servicio, una vez transcurrido el período de cobertura y de colaborar con el proveedor entrante para la migración a la nueva plataforma y servicios.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de transición de salida del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades. El adjudicatario deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantiene el servicio a RTVE durante el traspaso del control de servicios, y deberá colaborar activamente con RTVE y el futuro proveedor durante este proceso para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios, asegurando en todo momento la disponibilidad de los recursos que RTVE requiera en esta fase.

El adjudicatario deberá estar dispuesto a prestar a RTVE servicios de asistencia de transición y colaborará con el nuevo proveedor en la necesaria transferencia de conocimiento, El personal de RTVE colaborará con el personal del adjudicatario durante el período de servicios de reversión.

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

Durante esta fase el adjudicatario estará obligado a actualizar toda la documentación existente actualizada de las distintas plataformas y servicios de RTVE.

## 5.4 Entregables

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

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

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

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

El adjudicatario incluirá en su oferta formatos y contenidos propuestos o ejemplos para los distintos documentos a generar que considere relevantes.

RTVE pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación existente según se establezca en el Plan de transición. El adjudicatario se compromete a mantener dicha documentación actualizada y a generar la documentación restante en los plazos que acuerde con RTVE.

El adjudicatario entregará, al final del servicio, toda la documentación actualizada hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de RTVE.

Se deberá actualizar, periódicamente, todo el conjunto de documentación y realizar una entrega completa, al menos cada 12 meses, o cuando lo solicite RTVE. Para ello, el adjudicatario se encargará de actualizar de forma continua toda la documentación técnica de los servicios.

Será imprescindible proporcionar toda la **documentación en español**.

### 5.4.1 Entregables para la fase de transición de entrada

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a RTVE durante y al final de dicho proceso.

Durante esta fase se remitirá a RTVE la siguiente información:

- Plan de transición con calendario de tareas y planificación detallada.
- Procedimientos de trabajo.
- Asignación de roles y responsables.
- Análisis de situación inicial.
- Informe de riesgos.
- Informes de Progreso.
- Procedimientos de gestión y escalado de Incidencias.
- Plan de mantenimiento preventivo.

- Actas de reuniones.
- Informe final de la Fase de transición.
- Otros Documentos específicos que estime el adjudicatario o que solicite expresamente RTVE.

## 5.4.2 Entregables para la fase de servicio regular

Durante esta fase, una vez finalizada la transición del servicio, los entregables serán los indicados en este apartado.

- **Informe periódico de seguimiento del servicio, que incluirá:**
  - Actividades relevantes realizadas en el período.
  - Tareas pendientes.
  - Seguimiento del cumplimiento de ANS según el formato solicitado.
  - Incidencias del período, detallando ID, descripción, fecha, tiempo de resolución y solución.
  - Estadísticas e informes de uso y consumo de servicios.
  - Procesos periódicos y puntuales realizados.
  - Cambios realizados en el período.
  - Evolución de la facturación, reflejando cada concepto y su consumo.
  - Riesgos y medidas de mitigación.
- **Entregables del servicio de Evolución y Mejora**

El adjudicatario deberá entregar la siguiente documentación en la implantación de cada nuevo desarrollo o versión en función del tipo de evolución:

- Documento de Requisitos
- Documento de Análisis
- Diseño funcional y Técnico
- Fuentes y parametrizaciones
- Manual de Instalación
- Manual de Usuario según perfil
- Material de formación cuando sea necesario
- Plan de implantación
- Plan de pruebas realizado e informe de resultados.
- Otros

Para todos los desarrollos, el documento de requisitos deberá ser entregado a RTVE antes de que comience la fase de desarrollo, al objeto de que se proceda a su validación de forma previa al desarrollo.

Cada vez que se entregue una nueva versión de una aplicación, se deberá entregar, de forma simultánea, la versión actualizada de la documentación cuyo contenido haya cambiado como consecuencia de la actualización de funcionalidad o corrección de fallos del sistema.

Si bien no se contempla como parte de la documentación del sistema a entregar, el adjudicatario deberá tener a disposición del jefe de proyecto de RTVE la documentación de pruebas, que se realicen en el marco de la metodología de control de calidad aplicada.

- **Entregables Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma**

Se emitirán informes mensuales de servicio que incluirán, como mínimo:

- Incidencias del período, detallando ID, descripción, fecha, tiempo de resolución y solución.
- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Actividades relevantes realizadas en el período, en curso y pendientes
- Estadísticas e informes de consumo de servicios.
- Otros.

Estos informes podrán sustituirse por los informes correspondientes en la herramienta de gestión de incidencias del fabricante.

- **Informes ante incidencias**

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

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

El licitador detallará en su oferta otros informes y estadísticas adicionales que podrá generar además de los descritos en este expediente.

- **Otros entregables:**

- Otros informes que se requieran.
- Actas de reunión.

La periodicidad y contenido de los informes podrá variar a lo largo de la vida del contrato de mutuo acuerdo entre las partes.

### 5.4.3 Entregables para la fase de transición de salida

Durante la transición de salida el adjudicatario proporcionará toda la documentación actualizada que requiera RTVE, de modo que el proveedor entrante para poder realizar con éxito el proceso de transición.

## 5.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

### 5.5.1 Metodología

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

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

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

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

- Cumplimiento de ANS.
- Estabilidad y correcto rendimiento de la plataforma.
- Calidad de la documentación entregada.
- Cumplimiento de protocolos y procedimientos acordados.
- Medición de la satisfacción de los usuarios finales.

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

### 5.5.2 Seguimiento del servicio

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

RTVE designará uno o varios Directores Técnicos del Proyecto para la coordinación y seguimiento con el proveedor.

Se establecerán las reuniones de seguimiento periódicas:

- **Comités de Dirección** y seguimiento del contrato con los máximos responsables de RTVE y del adjudicatario, con periodicidad mensual o bimensual según requiera RTVE.
- **Reuniones de seguimiento** y coordinación de los distintos servicios, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.
- **Reuniones de coordinación** con otros proyectos de RTVE que tengan relación con los diferentes servicios objeto de este expediente.

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

### 5.5.3 Controles de calidad

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

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

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

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

### 5.5.4 Transferencia tecnológica y de conocimiento

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este expediente, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por RTVE a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. En caso de cese o finalización de contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de las aplicaciones, objeto del servicio, una vez transcurrido el período de cobertura

Para una correcta transferencia tecnológica, se transferirá la información necesaria, tanto al personal técnico de RTVE como a los usuarios, sobre las nuevas funcionalidades y/o modificaciones de las ya existentes, así como de las nuevas herramientas y tecnologías utilizadas durante el servicio.

Para ello, el servicio incluirá los **talleres** que considere necesarios para el conocimiento de las soluciones y tecnologías implantadas en el contexto del presente expediente por parte del personal técnico de RTVE, incluyendo, entre otros aspectos:

- Arquitectura y funcionalidades de las soluciones aportadas
- Integración con el resto de infraestructuras de RTVE.
- Talleres para el CAU de RTVE (para el diagnóstico de incidencias en primer nivel).
- Talleres sobre las metodologías, herramientas utilizadas.
- Talleres sobre en el uso de los servicios y aplicaciones.
- Otros.

Los destinatarios de estos talleres tendrán los perfiles siguientes:

- Responsables y técnicos de soporte de RTVE.
- Usuarios finales de los servicios.
- Personal de soporte a usuarios y CAU.

Estos talleres se realizarán mediante los servicios variables incluidos en este expediente.

## 5.6 HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE DEMANDA

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

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

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

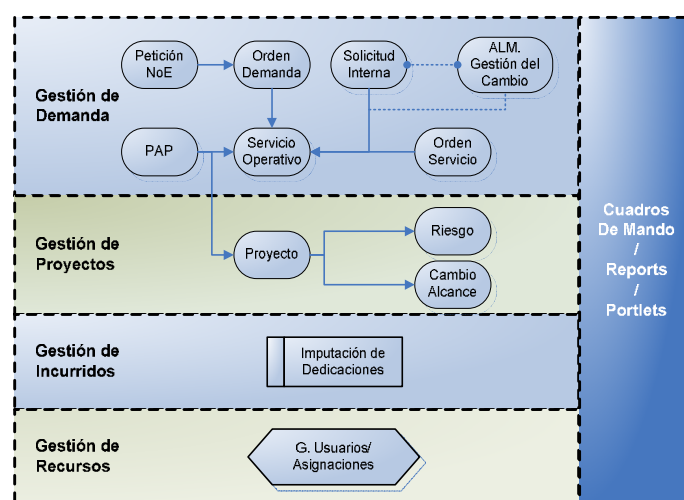


Ilustración 129. Procesos propios de la plataforma SIGO.

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

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

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

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

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

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

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

**Será obligado para el adjudicatario utilizar esta herramienta para recibir y tratar las solicitudes que realice RTVE.** Para ello RTVE facilitará las licencias necesarias y acceso remoto a los equipos técnicos del adjudicatario.

**Por tanto, la herramienta SIGO no se integrará con ninguna herramienta de gestión de peticiones del adjudicatario.**

**Durante el contrato, RTVE podrá cambiar su herramienta de gestión, debiendo el adjudicatario utilizar la nueva herramienta que se determine.**

## 6 CERTIFICACIONES

Para este expediente, el licitador deberá disponer de las siguientes certificaciones necesarias para la ejecución con garantías del servicio:

Certificaciones de fabricantes:

- Certificación del fabricante **BABEL Sistemas de Información S.L** como partner autorizado para proporcionar servicios de desarrollo y mantenimiento de software sobre el gestor Documental **DOGMA**.
- Certificación del fabricante **SOFTWARE AG** como partner autorizado para proporcionar servicios de mantenimiento y soporte de licencias de la Base de Datos **TAMINO**.

**Estas certificaciones podrán ser requerida por RTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del mismo.**

## 7 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO

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

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el funcionamiento de una aplicación imputables a los servicios prestados por el adjudicatario en este contrato, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada por más de 8 horas** de un servicio por causas imputables al adjudicatario.
- **Pérdida de información** no recuperable en una aplicación por causa del adjudicatario.
- Incumplimientos graves en **funcionalidad** de una aplicación por causa del adjudicatario.
- **Perdida grave de rendimiento** de una aplicación durante más de 8 horas por causa del adjudicatario.
- La **no incorporación** al inicio del servicio de cualquier recurso concreto y comprometido en la propuesta del adjudicatario.
- **Incumplimiento del período de preaviso de sustitución de un recurso** (15 días) por parte del adjudicatario.
- Incumplimiento del **plazo de solapamiento mínimo** de 15 días laborables en caso de baja o sustitución de un recurso.
- Incumplimiento por parte del adjudicatario del **plazo de incorporación** puntual de recursos solicitados por RTVE. Este periodo se considerará como máximo de 15 días.
- Incumplimiento del **índice máximo de rotación anual**, en el mes en el que se produzca, y por cada vez que suceda superando dicho límite.
- **Incumplimiento del plazo acordado** para una tarea en más de 30 días.
- **Ausencia temporal de prestación** de alguno de los servicios durante más de 5 días naturales imputable al adjudicatario, por cualquier causa ajena a RTVE, sin proporcionar un recurso sustituto.
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por RTVE con la antelación prevista sin causa justificada, causando un perjuicio grave a juicio de RTVE.
- **Falta de colaboración** en el cumplimiento de los objetivos de la transición de salida, a criterio de RTVE.
- Incumplimiento de los **requerimientos de seguridad** establecidos por RTVE para el servicio.

## 8 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

La oferta presentada deberá estar redactada íntegramente en español, deberá incluir información suficiente que permita hacer su evaluación, y tener necesariamente la estructura indicada más abajo, pudiendo ser desestimada en caso contrario:

### **SOBRE B**

1. Introducción
2. Resumen ejecutivo
3. Servicio de Evolución y Mejora
  - 3.1 Enfoque del servicio
  - 3.2 Mantenimiento preventivo
  - 3.3 Mantenimiento evolutivo
  - 3.4 Mantenimiento correctivo
  - 3.5 Nuevos desarrollos (proyectos)
  - 3.6 Desarrollo Seguro
  - 3.7 Testing de desarrollos
  - 3.8 Soporte a aplicaciones
  - 3.9 Recursos para Evolución y Mejora
  - 3.10 Volumen de servicios
4. Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma
  - 4.1 Mantenimiento de Licencias
  - 4.2 Servicios de Soporte de Plataforma
  - 4.3 Recursos para Soporte de Plataforma
  - 4.4 Volumen de servicios
5. Requerimientos generales del servicio
  - 5.1 Equipo profesional
    - 5.1.1 Recursos para la fase de transición de entrada
    - 5.1.2 Recursos para el servicio regular
    - 5.1.3 Recursos para la fase de transición de salida
    - 5.1.4 Prestación del servicio
    - 5.1.5 Centro Tecnológico
    - 5.1.6 Dirección y coordinación del servicio
  - 5.2 Acuerdos de Nivel de Servicio
  - 5.3 Plan de transición y fases del servicio
    - 5.3.1 Transición de entrada
    - 5.3.2 Servicio regular
    - 5.3.3 Transición de salida
  - 5.4 Entregables

- 5.4.1 Entregables para la fase de transición de entrada
- 5.4.2 Entregables para la fase de servicio regular
- 5.4.3 Entregables para la fase de transición de salida
- 5.5 Seguimiento y control del servicio
  - 5.5.1 Metodología
  - 5.5.2 Seguimiento del servicio
  - 5.5.3 Controles de calidad
  - 5.5.4 Transferencia tecnológica y de conocimiento
- 6. Certificaciones
- 7. Subcontratación de trabajos
  - El licitador detallará los trabajos a subcontratar y las empresas subcontratistas de los mismos

## **SOBRE C**

Anexo. PERFILES EQUIPO DE TRABAJO

## ANEXO. FORMATO DE PERFILES

Se identificará cada uno de los recursos personales asignados al proyecto con el formato definido en este anexo (se completará lo más detalladamente posible) indicando:

- Titulación.
- Experiencia profesional, con la responsabilidad asignada en cada proyecto:
  - Fechas de inicio y finalización en la que ejerció.
  - Detalle de las tareas realizadas y conocimiento técnico y funcional adquirido en cada proyecto.
- Formación.

En caso de no rellenarse en el formato indicado podrá repercutir en la valoración de la oferta, llegando a desestimarse la oferta si fuera necesario.

Identificación del recurso					
Empresa licitante	Nombre de la empresa				
Empresa de pertenencia	Nombre de la empresa subcontratada en caso de no ser recurso propio				
Categoría ofertada					
Titulación académica					
Título			Centro	Finalización	
Nombre del <b>título oficial</b> en el que se indique la equivalencia con el nivel MECES				DD/MM/AAAA	
Formación en tecnologías relacionadas con el expediente					
Título	Duración	Empresa	Comienzo	Finalización	
Nombre del curso	En horas	XXXXX	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	
Nombre del curso	En horas	YYYYY	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	
Experiencia laboral					
Empresa / Proyecto	Categoría	Comienzo	Finalización	Duración	Actividad
Empresa / Proyecto		DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	En meses	
Empresa / Proyecto		DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	En meses	

Identificación del recurso		
Experiencia en tecnologías relacionadas con el expediente		
Tecnología	Empresa / Proyecto	Tiempo
Tecnología relevante		En meses
Tecnología relevante		En meses