

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-03267-2024

“Mantenimiento y soporte del buscador IDOL de ARCA (2025-2028)”

ÍNDICE

1	Objeto.....	3
2	Requerimientos del servicio.....	4
2.1	Mantenimiento y soporte de licencias.....	4
2.2	Soporte 24x7.....	4
2.3	Servicios Variables de Soporte.....	5
3	Acuerdos de Nivel Servicio.....	6
3.1	Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	8
3.2	Equipo de trabajo y medios técnicos.....	8
3.3	Entregables.....	8
4	Plan de Transición y Fases del Servicio.....	9
4.1	Fase de Transición de entrada del servicio.....	9
4.2	Fase de Operación.....	9
4.3	Fase de Transición de salida del servicio.....	9
5	Incumplimientos graves del servicio.....	11
6	Estructura de las Ofertas.....	12
	Apéndice I. Herramienta SIGO de gestión de TI.....	13

1 OBJETO

Contratación de los servicios de mantenimiento de licencias y soporte de software **IDOL** implantado en el **Gestor Documental ARCA** de RTVE.

2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

2.1 Mantenimiento y soporte de licencias.

Mantenimiento y soporte de licencias del software IDOL, en modalidad **Enterprise Standard (24x7)**, detallados a continuación:

Mantenimiento licencias	Referencia	Unidades
Broadcast Monitoring up to 100 channels in system	SP-AJ045	1
Audio Analytics for 1 conc ingest chan	SP-AI872	1
IDOL Premium 250 GB	SP-AI869	12
Visual Analytics for 1 conc larfest chan	SP-AI871	1

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

- Acceso a parches, actualizaciones y nuevas versiones software.
- Soporte de fabricante a incidencias relacionadas con el funcionamiento del software y posibles fallos en 24x7.
- Soporte a consultas relacionadas con la configuración del software.
- Posibilidad de escalado a L3 del fabricante.

RTVE deberá disponer de acceso a la herramienta de ticketing del fabricante.

RTVE facilitará la conexión segura a los sistemas que sean necesarios para la correcta ejecución de los servicios objeto de este expediente.

Los licitadores deberán estar certificados como **partner autorizado de Opentext**. Esta certificación podrá ser requerida al propuesto como adjudicatario por CRTVE, antes de la formalización del contrato al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.

2.2 Soporte 24x7

Se trata de un servicio de prestación continua, mediante un equipo permanentemente asignado, en alerta ante la posible detección de un mal funcionamiento, o bien, cualquier tipo de necesidad sobre el funcionamiento diario de la plataforma. Entre otras, tienen lugar actividades como:

- Soporte a incidencias en producción mediante servicio remoto o asistencia in-situ cuando sea necesario (24x7).
- Determinación de origen y nivel de la misma con seguimiento de la misma según criticidad.
- Búsqueda de soluciones o parches.
- Solución provisional o workaround cuando sea necesario.
- Escalado a fabricante y seguimiento de resolución.
- Soporte de aplicación de parches.

- Manejo de scripts y herramientas de administración.
- Resolución de dudas técnicas y operativas a los administradores de CRTVE.
- Actuaciones urgentes sobre el sistema cuando sea necesario.

2.3 Servicios Variables de Soporte

Para actuaciones puntuales que requiera RTVE, no cubiertas por el servicio de mantenimiento, se dispondrá de un servicio de soporte variable para:

- Instalación de las actualizaciones y parches suministradas mediante el servicio de mantenimiento del software.
- Tareas de soporte y consultas no cubiertas por el mantenimiento del software.
- Soporte a la resolución de incidencias no cubiertas por el mantenimiento software.
- Nuevas parametrizaciones y cambios de configuración.
- Consultoría.

El volumen estimado de servicios variables es el siguiente:

Servicios Variables de Soporte	Horas estimadas/año
Soporte IDOL	300

Se podrán requerir servicios de soporte para cualquiera de los componentes de software instalados del fabricante.

Quedan excluidos de este soporte los elementos hardware y los sistemas operativos que soportan los productos indicados.

El seguimiento de las solicitudes de soporte y su consumo de horas se realizarán mediante la herramienta SIGO de gestión de servicios TI de RTVE descrita más adelante.

Estos servicios serán prestados por recursos expertos en la plataforma IDOL.

3 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO

Se distinguen 2 tipos de soporte en este pliego:

- Soporte 24x7
- Servicios Variables de Soporte

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos por el fabricante para el servicio con el máximo detalle posible. Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución
- El horario de atención será 24x7.

Para el soporte ofrecido por el licitador, se tendrá en cuenta los siguiente:

3.1 Definiciones

Los servicios se realizarán de acuerdo a un modelo 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. Los ANS no serán aplicados en la fase de Transición de entrada (implantación)

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

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el cuadro del apartado correspondiente, pudiendo ser completados y ampliados por el proveedor.

El proveedor emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento del servicio. En estos informes se deberán analizar las causas del incumplimiento si lo hubiera, indicando las acciones adoptadas para corregirlo a la mayor brevedad posible.

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.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia o solicitud, hasta que se resuelve y se comunica al responsable de RTVE su resolución.
- **Incidencia Nivel 1- Crítico:** Aquella que impide el correcto funcionamiento de un servicio clave o afecta a un gran número de usuarios. Por ejemplo:
 - **Fallo general del sistema** o pérdida grave de rendimiento.
 - **Fallo parcial** afectando a procesos o funcionalidades críticas.
 - Fallo que afecta a la monitorización de más del **25% de los entornos monitorizados, o a entornos críticos**
 - **Fallos de Seguridad.**
 - Otros fallos graves.
- **Incidencia Nivel 2 – Importante:** Aquella que afecta a funciones de procesos menos relevantes o a menos del 25% de entornos monitorizados y ninguno crítico.

- **Incidencia Nivel 3– Normal:** Aquella que no afecta a funciones de procesos relevantes o genera pérdida de servicio a menos del 5% de entornos monitorizados, no impidiendo de forma importante el proceso o existiendo una solución temporal alternativa.

El adjudicatario deberá prever todos los recursos necesarios, tanto técnicos como humanos, para cumplir en todo momento los Acuerdos de 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.

3.2 Indicadores

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

ANS MENSUAL	Objetivo
Tiempo medio respuesta incidencia Crítica 24x7	< 4h
Tiempo medio respuesta incidencia importante 12x5	< 12h
Tiempo medio respuesta incidencia normal 12x5	< 36h
Disponibilidad Media Herramienta 24x7	100%

La fórmula con la que se establece el porcentaje del Nivel de Cumplimiento mensual (N_C), de cada uno de los indicadores de resolución de incidencias y averías es:

$$N_C = 100 \times \frac{I_c}{I_t}$$

Donde I_t es el número total de intervenciones y I_c es el número de intervenciones que cumplen el nivel de servicio.

En su caso, la disponibilidad media mensual de cada servicio se medirá en base a las horas de interrupción no programada respecto del total de horas de servicio normal (24x7). Para el cálculo de la disponibilidad mensual, no se computarán las paradas causadas por actuaciones no imputables al proveedor o cuya resolución se vea retrasada por otros factores ajenos al proveedor y que sean por tanto responsabilidad de RTVE, ni las paradas programadas previamente autorizadas por RTVE.

RTVE podrá solicitar los registros o Logs de los sistemas de monitorización y gestión del proveedor que permitan comprobar la veracidad de los ANS reportados por el proveedor.

El proveedor presentará mensualmente un informe de seguimiento del cumplimiento de los ANS según el formato adjunto:

ANS MENSUAL	Objetivo	Valor	Cumplimiento
Tiempo medio respuesta incidencia Crítica 24x7	< 4h	3h	Cumple
Tiempo medio respuesta incidencia importante 12x5	< 12h	11h	Cumple
Tiempo medio respuesta incidencia normal 12x5	< 36h	37h	No cumple

Disponibilidad Media Herramienta 24x7	99,50%	99,50%	Cumple
---------------------------------------	--------	--------	--------

3.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Flujo para la resolución de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

3.4 Equipo de trabajo y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, con el mayor detalle posible:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia, certificaciones, etc.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.).
- Herramientas de gestión disponibles.

El equipo profesional deberá estar especializado y disponer de experiencia en la configuración, administración y soporte al software IDOL.

3.5 Entregables

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato, para ello se entregará a RTVE, como mínimo los informes periódicos, cuya periodicidad será acordada con el adjudicatario, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

4 PLAN DE TRANSICIÓN Y FASES DEL SERVICIO

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

- Fase de Transición de entrada
- Fase de Operación
- Fase de Transición de salida

4.1 Fase de Transición de entrada del servicio

La transición del servicio se planificará al inicio del proyecto de manera ordenada, aportando el adjudicatario los recursos necesarios durante dicho período para garantizar la correcta transición del antiguo servicio al nuevo. El licitador incluirá en su oferta la metodología y el plan de transición propuesto para el servicio.

Durante este período, se procederá a la ejecución de un plan de transición en el que participarán tanto recursos del adjudicatario como de CRTVE, con un nivel de conocimiento adecuado de los entornos afectados, los procedimientos actuales y los del nuevo modelo de servicio y las herramientas de soporte a utilizar. El objetivo fundamental es la puesta en marcha de los nuevos servicios adjudicados al nuevo adjudicatario. Será un período de preparación de la implantación del nuevo modelo, basado en el despliegue del conjunto de requerimientos del servicio.

El adjudicatario tiene la obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a CRTVE al finalizar el proceso. En general, los trabajos se llevarán a cabo de modo que interfieran lo menos posible con el funcionamiento normal de los diferentes servicios. **El periodo de transición tendrá una duración de 1 mes**, a partir de la firma del contrato.

4.2 Fase de Operación

Durante esta fase, se prestará el servicio de soporte especificado en las condiciones establecidas en estos pliegos. A partir de ese momento, se aplicarán los **Acuerdos de Nivel de Servicio** en cada caso.

4.3 Fase de Transición de salida del servicio

En el momento de cese o finalización de contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control de las plataformas y servicios objeto del contrato, una vez transcurrido el período de cobertura. **El traspaso comenzará en un plazo de 1 mes** antes de la finalización del contrato. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades.

El adjudicatario deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios a CRTVE durante el traspaso del control de servicios, y deberá colaborar activamente

con CRTVE y con 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 CRTVE requiera en esta fase. El adjudicatario deberá estar dispuesto a prestar a CRTVE servicios de asistencia de transición. El personal de CRTVE colaborará con el personal del adjudicatario durante el período de reversión.

5 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, 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 servicio imputables al adjudicatario, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada del servicio**, por más de 8 horas por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de cualquiera de los servicios contratados**, o falta de colaboración exigible en los mismos, cuando estos hayan sido solicitados por RTVE por los canales acordados.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Pérdida de Información no recuperable por causa del adjudicatario**. En su caso este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
- **Retraso de más de 1 mes en la entrega** de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio
- Incumplimiento de las normas y **medidas de seguridad y confidencialidad de Datos**.

6 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

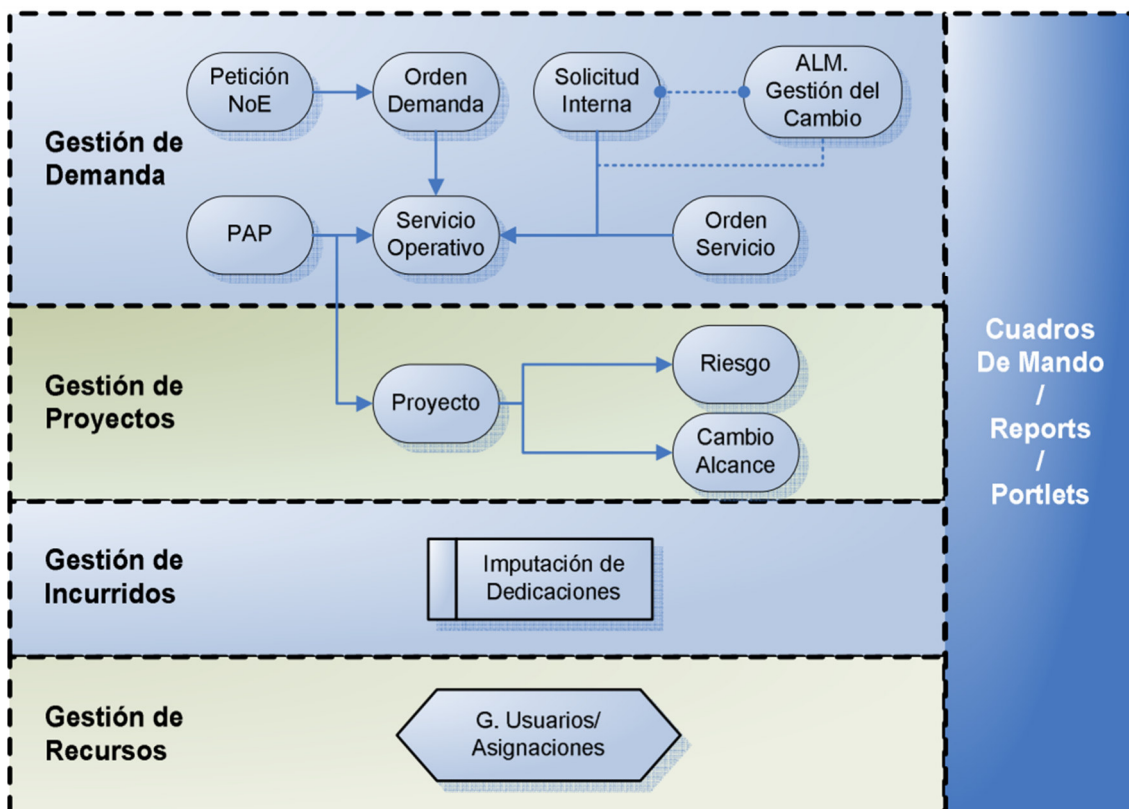
Las ofertas técnicas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros aspectos que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. Resumen ejecutivo
2. Requerimientos del servicio
 - a. Mantenimiento y soporte de licencias.
 - b. Soporte 24x7
 - c. Servicios Variables de Soporte
3. Acuerdos de Nivel Servicio
 - a. Procedimiento de Gestión de Incidencias
 - b. Equipo de trabajo y medios técnicos
 - c. Entregables
4. Plan de Transición y Fases del Servicio

APÉNDICE I. HERRAMIENTA SIGO DE GESTIÓN DE TI.

SIGO (basado en HP-PPM) es la herramienta de Gobierno TI utilizada en la Dirección de Sistemas de CRTVE y cuya utilización es obligatoria para el adjudicatario. Se trata de un sistema de gestión integrado orientado a la gestión de la demanda y la gestión de la cartera de proyectos.

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



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

La demanda operativa en SIGO tiene como objetivo la gestión de las distintas peticiones no estandarizadas, tales como mantenimientos correctivos, evolutivos, etc., estableciendo una normalización y estandarización de las tareas a realizar aplicando diferentes flujos de gestión en

función de la tipología de peticiones. Estos flujos de gestión están definidos por una secuencia ordenada de actividades, los roles que las desempeñan y los niveles de gestión y aprobación establecidos para cada uno de ellos.

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

El soporte a los procesos de **Gestión de Cambios** dentro de la **Dirección de Sistemas** 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.