

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

**S-02813-2024**

**“Mantenimiento licencias CONTROL-M (2025-2027)”**

## Contenido

1	Objeto.....	3
2	Requerimientos del servicio.....	4
2.1	Mantenimiento y soporte de licencias.....	4
2.2	Suscripción adicional de licencias.....	4
2.3	Servicios Variables de Soporte .....	4
3	Acuerdos de Nivel Servicio.....	6
3.1	Definiciones.....	6
3.2	Indicadores .....	7
3.2.1	Tiempos máximos de respuesta: .....	7
3.2.2	Tiempos máximos de resolución: .....	7
3.2.3	Disponibilidad media mensual: .....	7
3.2.4	Nivel de cumplimiento.....	7
3.3	Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	8
3.4	Equipo de trabajo y medios técnicos .....	8
3.5	Entregables.....	8
4	Incumplimientos graves del servicio.....	10
5	Estructura de las Ofertas.....	11
	Apéndice I. Herramienta SIGO de gestión de TI. ....	12

## **1 OBJETO**

Contratación de los servicios de mantenimiento y soporte del producto **Control-M del fabricante BMC** para la planificación de procesos del CPD corporativo.

## 2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

### 2.1 Mantenimiento y soporte de licencias.

Mantenimiento y soporte del licenciamiento del producto Control-M según el desglose de licencias que se indican a continuación:

Descripción del producto	Unidad de medida	Unidades
Control-M (Base)	por instancia	1
Control-M Platform	por tarea	750
Control-M Managed File Transfer	por tarea	750

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.

Los licitadores deberán estar certificados como partner del fabricante BMC Software, al menos, con el nivel “Authorized”. Esta certificación será 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 Suscripción adicional de licencias

Además del mantenimiento y soporte de las licencias en propiedad de RTVE se desea contar con la posibilidad de aumentar la capacidad de **ejecución de tareas** de los sistemas bajo un modelo de suscripción.

La suscripción, en caso de necesitarse, se realizará durante un período mínimo de un año y desde la fecha que indique RTVE.

El licitador incluirá toda la información sobre el modelo de suscripción, plazos y cualquier otra información que considere de interés.

Descripción del producto	Unidad de medida	Unidades (Anual)
Licencias para tareas adicionales	por tarea	100

### 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:

Descripción del producto	Unidad de medida	Unidades Anuales
Servicios profesionales	horas	80

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

El licitador indicará en su oferta si existe un consumo mínimo de horas por intervención.

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 consultores expertos en la plataforma Control-M que dispongan de la certificación “**BMC Certified Professional: Control-M 2x.x for Consultants Online Proctored Exam**”.

**Los licitadores contarán con al menos dos consultores con la certificación anterior o superior.**

Esta certificación sobre los dos consultores será requerida al propuesto como adjudicatario por CRTVE antes de la formalización del contrato al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.

### 3 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO

Se distinguen 2 tipos de soporte en este pliego:

- Soporte proporcionado por el adjudicatario
- Soporte proporcionado por el fabricante.

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, los ANS serán los detallados en el siguiente apartado:

#### 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.

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 horario 24x7 u horario laboral (lunes a jueves a 9 a 18:30 horas y viernes de 9 a 15)
- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia por parte de RTVE al adjudicatario a través de los medios establecidos y que el personal del adjudicatario comunique al responsable de RTVE que la ha recibido.
- **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. El tiempo contará dentro del horario de resolución previsto.
- **Disponibilidad mensual:** Tiempo total de uso de la herramienta en 24x7 durante el periodo (mes en curso) restándole el tiempo de indisponibilidad.
- **Gravedad:** La siguiente lista muestra la categorización aplicable:
  - o **CRÍTICA:** Pérdida de servicio total del sistema o una funcionalidad crítica para el negocio está afectada.
  - o **ALTA:** El sistema o la aplicación están moderadamente impactados.
  - o **MEDIA:** El sistema o aplicación tiene fallos.

- **BAJA:** Existe algún error o defecto de funcionamiento sobre Control-M o alguno de sus módulos.

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

A continuación, se reflejan los ANS mensuales mínimos solicitados para los distintos servicios:

#### 3.2.1 Tiempos máximos de respuesta:

Criticidad	Tiempo máximo de respuesta	Horario
CRÍTICA	1 hora	Horario 24x7
Resto de incidencias	1 hora	Horario laboral

#### 3.2.2 Tiempos máximos de resolución:

Criticidad	Tiempo máximo de resolución	Horario
CRÍTICA	24 horas	Horario 24x7
ALTA	16 horas	Horario laboral
MEDIA	40 horas	Horario laboral
BAJA	80 horas	Horario laboral

#### 3.2.3 Disponibilidad media mensual:

La disponibilidad media mensual será del 99,50%

#### 3.2.4 Nivel de cumplimiento

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	1 hora	20 minutos	Cumple
Tiempo medio respuesta incidencia NO CRÍTICA 8x5	1 hora	2 horas	No cumple
Tiempo medio resolución incidencia CRÍTICA 24x7	1 hora	20 minutos	Cumple
Tiempo medio respuesta incidencia ALTA 8x5	16 horas	20 horas	No cumple
Disponibilidad Media Herramienta 24x7	99,50%	99,80%	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 Control-M.

### 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 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**.

## 5 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

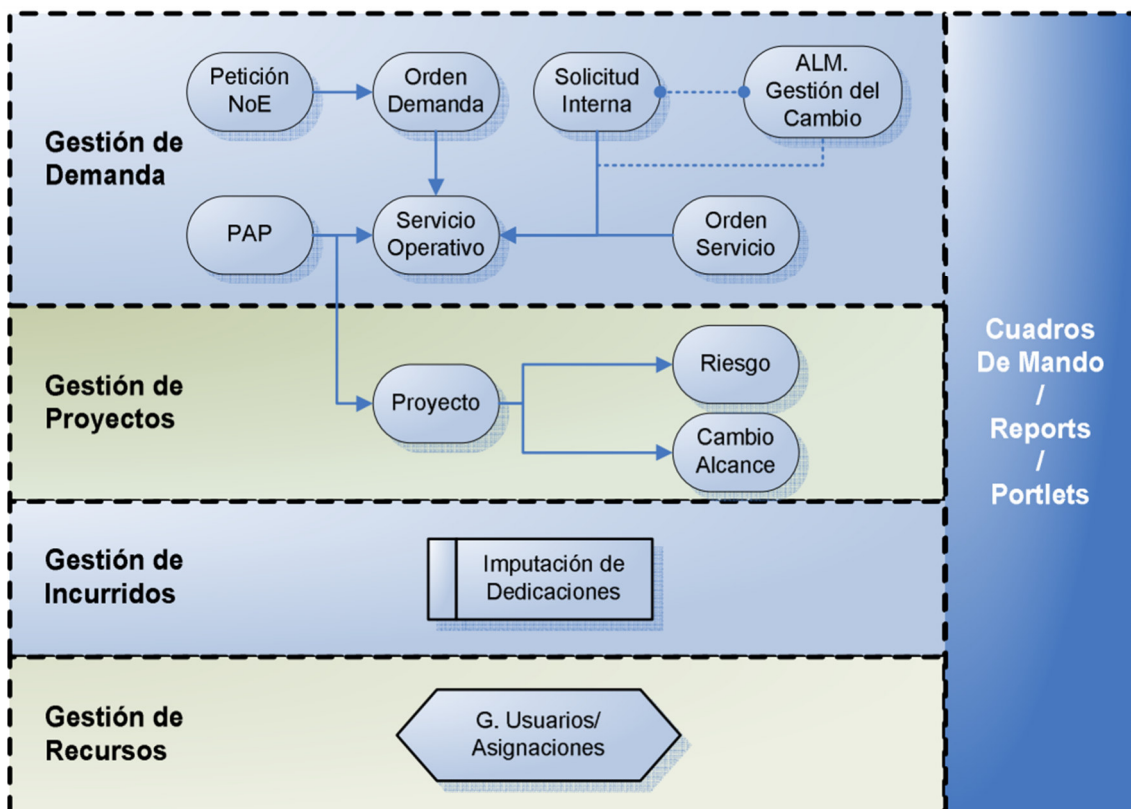
Las ofertas técnicas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros aspectos que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. Resumen ejecutivo
2. Requerimientos del servicio
  - a. Mantenimiento y soporte de licencias.
  - b. Suscripción adicional de licencias.
  - 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

**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.