

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-03958-2024

Herramienta para la Gestión de Procesos de TI (ITSM-ALM)

CONTENIDO

1	Objeto.....	6
2	Situación actual.....	9
2.1	Procesos y Herramientas actuales.....	9
2.2	Herramienta WSD.....	12
2.3	Herramienta SIGO.....	14
2.3.1	Procesos SIGO.....	14
2.3.2	Módulos implementados.....	16
2.3.3	Perfiles y Workflows.....	19
2.3.4	Entidades definidas y Funcionalidad del modelo.....	20
2.4	Herramienta CMDbuild.....	26
2.5	Herramienta monitorización y operación.....	27
2.6	Herramienta DevOps.....	28
2.7	Herramienta Cuadro de Mando (VIAC).....	29
2.8	Reparto de Costes (RESIT).....	31
2.9	Volumetría actual.....	35
2.9.1	Volumetría WSD.....	35
2.9.2	Volumetría SIGO.....	36
2.9.3	Volumetría CMDB.....	37
2.9.4	Volumetría VIAC.....	38
2.9.5	Volumetría RESIT.....	39
2.10	Sistema de Gestión de Identidades.....	39
2.10.1	Consultas al LDAP corporativo.....	41
2.10.2	Sincronización de usuarios y roles.....	41
2.10.3	Single Sign-On corporativo.....	41
2.10.4	Gestión de autorizaciones.....	42
3	Requerimientos Funcionales.....	43
3.1	Modelo Objetivo.....	44
3.2	Funcionalidades Módulo ITSM.....	45
3.3	Funcionalidades Módulo PPM/ALM.....	47
3.4	Funcionalidades Herramienta Cuadro de Mando.....	51
3.5	Funcionalidades Herramienta RESIT.....	55
3.6	Funcionalidades Generales.....	58

3.6.1	Características generales	58
3.6.2	Posibilidades de parametrización.....	58
3.6.3	Gestión Documental	59
3.6.4	Notificaciones automáticas	59
3.6.5	Sistema de búsquedas	59
3.6.6	Sistema de Informes	60
3.6.7	Visualización de datos de uso.....	61
3.6.8	Requerimientos de Control de Accesos.....	61
3.7	Integración con Sistemas de RTVE.....	62
4	Implantación.....	63
4.1	Fase 1: Procesos y funcionalidades ITSM.....	65
4.1.1	Gestión de incidencias y peticiones e implantación de la herramienta ITSM66	
4.1.2	Gestión de eventos	66
4.1.3	Gestión de cambios.....	67
4.1.4	CMDB Fase-1: Implantación con migración elementos actuales.....	67
4.1.5	CMDB Fase-2: Carga elementos no gestionados actualmente.....	68
4.1.6	Gestión de Niveles de Servicio	68
4.1.7	Cuadro de Mando F-1: KPIs e informes (ITSM).....	68
4.1.8	Cartera de servicios.....	69
4.1.9	Gestión de Problemas	69
4.2	Fase 2: Gestion de Proyectos y ALM	70
4.2.1	Gestión de proyectos e implantación de la herramienta PPM/ALM	70
4.2.2	Gestión Financiera, parte de horas y Devengo Mensual.	71
4.2.3	Gestión de ciclo ALM.....	72
4.2.4	Gestión Entregas y Despliegues	72
4.2.5	Integración herramienta DevOps.....	72
4.2.6	Gestión de la Demanda	73
4.2.7	Cuadro de Mando F-2: KPIs e informes (PPM/ALM).....	73
4.3	Fase 3: Otros Modulos	74
4.3.1	Reparto de coste de servicios (RESIT).....	75
4.3.2	Gestión de Proveedores	75
4.3.3	Mejoras sobre el modelo de despliegue	75

4.3.4	Gestión del Conocimiento.....	75
4.3.5	Modelo de Mejora Continua.....	76
4.3.6	Modelo de Gestión de la Calidad.....	76
4.3.7	Modelo de Generación de la Estrategia.....	76
4.3.8	Gestión de la disponibilidad y capacidad	76
4.4	Actividades de la Implantación	77
4.5	Formación, Transferencia de conocimiento y Gestión del Cambio.....	79
5	Requerimientos Generales del Servicio	82
5.1	Requerimientos de Plataforma.....	82
5.1.1	Características de la Plataforma.....	82
5.1.2	Comunicaciones	83
5.1.3	Requerimientos de puesto de usuario.....	83
5.1.4	Sistema de Monitorización	84
5.1.5	Esquema general del Servicio	85
5.2	Licenciamiento y Usuarios.....	85
5.3	Gestión Integral del servicio	87
5.3.1	Administración y operación	87
5.3.2	Centro de gestión y soporte	87
5.3.3	Soporte a usuarios.....	88
5.4	Equipo profesional.....	89
5.4.1	Recursos para el servicio	89
5.4.2	Recursos para la fase de reversión.....	90
5.4.3	Dirección y coordinación del servicio.....	90
5.4.4	Servicios profesionales variables.....	91
5.4.5	Prestación del servicio.....	94
5.5	Acuerdos de Nivel de Servicio	95
5.6	Seguridad.....	97
5.6.1	Medidas de Seguridad	97
5.6.2	Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio	98
5.7	Metodología, control de calidad y seguimiento.....	98
5.7.1	Metodología y Control de calidad	98
5.7.2	Seguimiento del Servicio.....	99

5.7.3	Procedimiento de Gestión de Cambios	99
5.8	Etapas del Servicio	100
5.8.1	Implantación	100
5.8.2	Servicio Regular.....	100
5.8.3	Reversión.....	100
5.8.4	Plan General y fases	101
5.9	Entregables	102
5.9.1	Entregables para la Fase de Implantación	102
5.9.2	Entregables para la Fase de Servicio Regular.....	103
5.9.3	Entregables para la Fase de Reversión.....	104
6	Certificaciones.....	105
7	Incumplimientos Graves del Servicio	106
8	Estructura de las ofertas.....	107
Anexo 1: Formato de perfiles equipo de trabajo		110
Anexo 2: Formatos de Informes.....		112

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio para:

- **Herramienta para la Gestión de Procesos de TI (ITSM)**

La herramienta deberá permitir la gestión de toda la información relativa a:

- **Gestión de todos los procesos de TI, necesarios para el adecuado control de los servicios TI.**

Proporcionando a CRTVE un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras, destacando los siguientes objetivos:

- Solución escalable y flexible, con una actualización tecnológica y continua.
- Servicio llave en mano, con la funcionalidad necesaria disponible desde el primer momento, sin necesidad de desarrollos a medida.
- Puesta en funcionamiento como Servicio (pago por uso) con su correspondiente parametrización, migración del sistema actual y carga inicial de datos, pruebas, formación y soporte a usuarios, durante el período de contratación del uso de la aplicación.
- Plataforma tecnológica en las dependencias del adjudicatario y fuera de las instalaciones de RTVE (modelo Cloud SaaS), gestionada por el mismo, con todos los servicios incluidos.
- Deberá integrarse con el resto de sistemas corporativos de RTVE, manteniendo las integraciones actuales descritas más adelante y las que se requieran en el futuro.
- Se requiere una gestión global del contrato, con un servicio integral extremo a extremo y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento.

El licitador incluirá en su oferta técnica:

- El detalle de cumplimiento de todas las funcionalidades y características y del servicio requeridas en este pliego técnico.
- Las posibilidades de implantar mejoras al estándar de la aplicación propuesta (en su caso) y la ampliación de funcionalidades, indicando cualquier limitación al respecto.
- Cualquier información adicional relativa a las funcionalidades y módulos de la solución y 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 pliego la consideración de requerimientos mínimos.

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

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.
- Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial como en las evoluciones e implantaciones de nuevos servicios.

A continuación, se establecen los 4 ámbitos de actuación sobre los que se han definido los objetivos que se pretenden alcanzar con la contratación de este servicio:

- **Procesos TI**

Disponer de un Marco de Madurez de Procesos TI para garantizar la mejora del servicio prestado y la evolución del área de Sistemas TI.

Evolucionar en la definición e implantación de los procesos TI ejecutados por el área para alcanzar un nivel de madurez 3 (Definido), basado en el contexto de procesos de ITIL[®], donde se establecerá que los procesos estén documentados, estandarizados y formalmente definidos de acuerdo con las mejores prácticas.

- **Herramientas de soporte TI**

Disponer de una solución con un módulo ITSM y PPM/ALM que se encuentren integrados entre sí, soportando todos los procesos TI definidos y ejecutados por el área de Sistemas.

Se complementará con una herramienta de cuadro de mando CDM que permita visualizar la información y apoyar en la toma de decisiones y gestión del área TI.

- **Cumplimiento del esquema nacional de seguridad**

Cumplir con los principios y requisitos mínimos en los procesos TI identificados como relevantes en el ENS, para garantizar la protección de la información y la seguridad de los servicios electrónicos en el ámbito de las administraciones públicas.

- **Trazabilidad del ciclo de vida de las aplicaciones**

Proporcionar un nuevo sistema que soporte el ciclo de vida de las aplicaciones (ALM/DevOps), que aporte trazabilidad de las actividades realizadas junto con la gestión de equipos, requisitos y

herramientas relacionadas para automatizar e integrar procesos que agrupen el desarrollo de software y las operaciones de TI.

2 SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se describen las características más relevantes de la situación actual que es objeto del presente pliego.

La situación actual descrita puede 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.

Las herramientas utilizadas son:

- WSD. Whitestone Service Desk
- SIGO. PPM Project and Portfolio Manager (OPENTEXT)
- CMDBuild
- Zabbix, Control-M, Auto-IT
- DevOps(Jenkins, GIT, Nexus, Docker, ...)
- VIAC (PowerBI)
- RESIT Reparto de Costes

En los siguientes apartados se describe la situación actual en cuanto a los procesos TI implantados y se describe en detalle la funcionalidad utilizada de cada herramienta.

2.1 PROCESOS Y HERRAMIENTAS ACTUALES

En los últimos años el área de Sistemas RTVE ha desarrollado un modelo de Gestión para sus procesos de TI. Actualmente tiene definido un conjunto de procesos y procedimientos basado en estándares y metodologías de gestión de TI reconocidos internacionalmente, como ITIL, PMI, COBIT, METRICA etc., y que han sido desarrollados a través de los diferentes elementos del modelo de gestión, junto con sus activos de soporte (metodologías, procedimientos, plantillas, soportes ofimáticos, etc.), destacando como procesos principales generados los siguientes:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Cambios
- Gestión de Peticiones
- Gestión de la Demanda
- Gestión de Proyectos
- Metodología de Desarrollo

- Gestión de usuarios y accesos

En la actualidad, se está en proceso de establecimiento de un nuevo Modelo de Referencia para la Operación TI, donde se propone utilizar marco ITIL v3, el cual se encuentra estructurado en un conjunto de procesos que definen y conformarán el Gobierno de servicio y Gestión TI del área de Sistemas de RTVE, debiendo ajustar los procesos referenciados a este marco y adicionalmente sumar los procesos faltantes, como son los de gestión de proyectos.

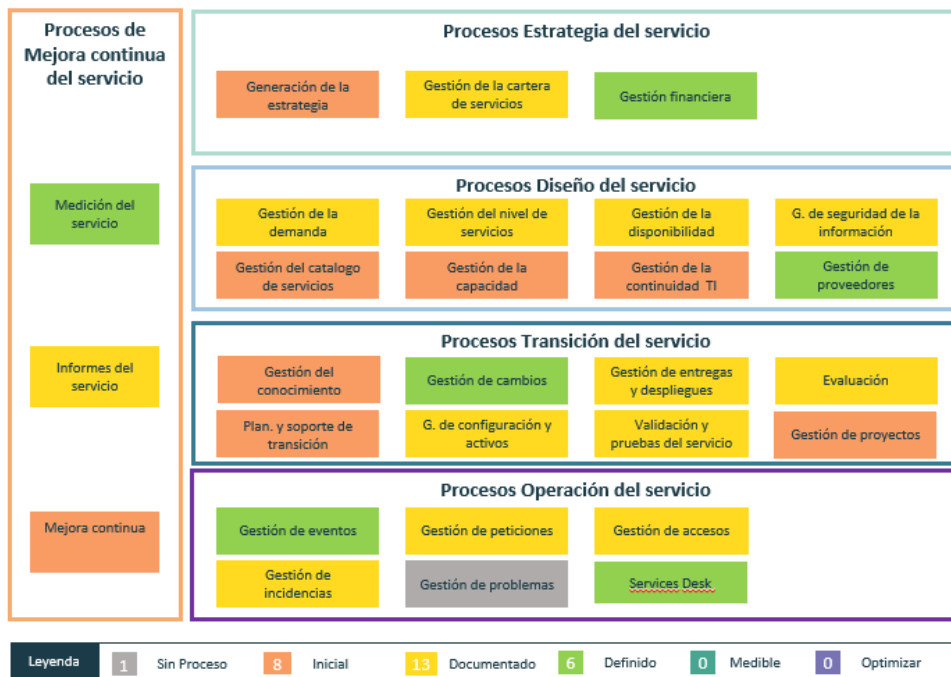
Para ello, se parte de una base de procesos de tipo global establecida a nivel del Departamento TI, no estando todos ellos documentados, ni en algunos casos actualizada la documentación a la realidad de su ejecución.

Hay diversos procesos de los analizados del modelo de referencia que actualmente no se están ejecutando o tienen un bajo nivel de madurez. Será necesario poner en marcha varios de estos procesos para lograr la evolución del departamento TI.

Para identificar el estado en el que se encuentran los procesos se han establecido unos niveles de madurez en base al nivel de definición que tiene cada uno de los mismos:

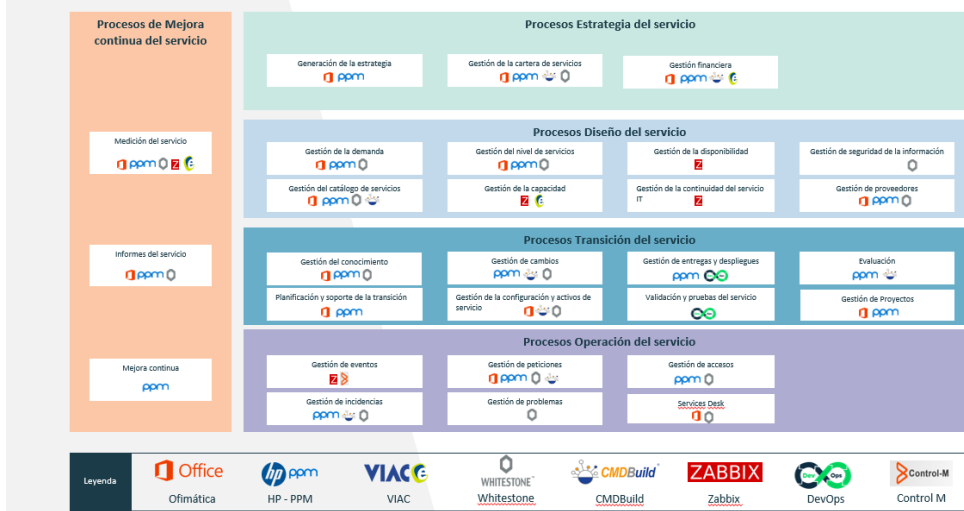
0. **Sin Proceso:** No existe un proceso reconocible
1. **Inicial:** El proceso se ejecuta y alcanza el objetivo establecido, pero no de forma estandarizada.
2. **Documentado:** El proceso se gestión y es parcialmente documentado al punto tal que diferentes personas pueden seguir el mismo procedimiento
3. **Definido:** El proceso está basado en un esquema estandarizado y se realiza seguimiento a través de una herramienta
4. **Medible:** El proceso es ejecutado de manera consistente dentro de límites definidos para alcanzar metas de negocio a través de indicadores
5. **Optimizado:** El proceso posee una iteración de Mejora continua para evolucionar por medio del aprendizaje aplicado

La situación actual de los distintos procesos de TI en el marco de referencia se resume en la siguiente figura:



Y las herramientas utilizadas actualmente en relación con cada proceso se resumen en la siguiente figura:

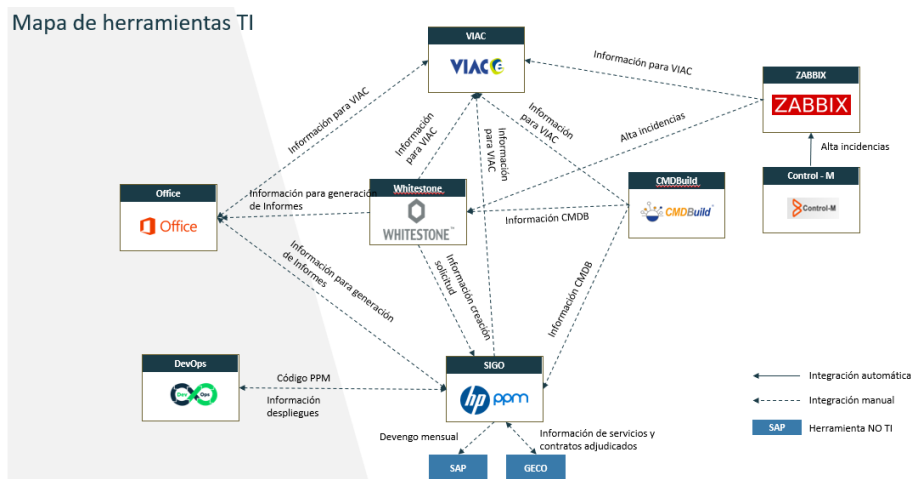
Mapa de procesos y herramientas TI



Listado de procesos y sus herramientas de soporte:

ITIL ALM	Procesos + Funciones	Herramientas
Procesos Estrategia del servicio	Generación de la estrategia Gestión de la cartera de servicios Gestión financiera	
Procesos Diseño del servicio	Gestión de la demanda Gestión de la capacidad Gestión de la disponibilidad Gestión de la continuidad del servicio IT Gestión de seguridad de la información Gestión del catálogo de servicios Gestión del nivel de servicios Gestión de proveedores	
Procesos Transición del servicio	Gestión del conocimiento Planificación y soporte de la transición Gestión de cambios Gestión de la configuración y activos de servicio Gestión de entregas y despliegues Validación y pruebas del servicio Evaluación	
Procesos Operación del servicio	Gestión de Proyectos Gestión de eventos Gestión de incidencias Gestión de peticiones Gestión de problemas Gestión de accesos Service Desk	
Procesos de Mejora continua del servicio	Medición del servicio Informes del servicio Mejora continua	

La interrelación entre las distintas herramientas es la siguiente:



2.2 HERRAMIENTA WSD

RTVE tiene actualmente implementada la herramienta Whitestone ServiceDesk (WSD) que se utiliza en RTVE como herramienta ITSM enfocada al servicio al cliente. Facilita la atención de usuarios, permitiendo disponer de un único canal centralizado para atender la demanda estandarizada para la gestión de peticiones de usuarios e incidencias.

La herramienta cuenta con siete grandes bloques: Gestión de incidencias / problemas, gestión del cambio, gestión de la configuración, portal autoservicio, marco de integración, gestión del conocimiento y gestión a nivel de servicio.

RTVE enfoca la herramienta principalmente de cara al proceso de gestión de incidencias y peticiones, en el ámbito del puesto de trabajo de los usuarios:

- El acceso a la aplicación se hace con la información del directorio activo.
- Las peticiones se hacen en modo carrito.
- Los flujos / notificaciones pueden ser parametrizables por el proveedor de la herramienta.

La trazabilidad de la Gestión de las Peticiones y Gestión de Incidencias está registrada a través de flujos definidos en la herramienta de Whitestone.

Existen 2 niveles de atención para la Gestión de Incidencias:

- Nivel 1: Contacto telefónico o Mail gestionado por el CAU – Proveedor
- Nivel 2: Dirección de Sistemas o área correspondiente, Agente Técnico

Los niveles de servicio son un conjunto de estados que forman parte del ciclo de vida de una incidencia, problema o cambio. Se aplica exclusivamente para el personal del proveedor del propio Service Desk y consiste en un reporte mensual, que se construye con la información obtenida de la central telefónica de RTVE.

Dentro del módulo de gestión de la configuración se mantiene la información de todos los activos (no licencias) asociados al puesto de trabajo. El módulo proporciona un sistema de clasificación por categorías, modelos y tipos de atributos que permite normalizar la gestión de activos.

- Se controlan todos los activos identificados de valor por RTVE y se realiza un seguimiento de los mismos por medio de un ciclo de vida, hasta desafectarse o dejar de poseer valor para RTVE. También se controlan los activos no identificados por RTVE (sin etiqueta) pero que interesa al área tener inventariados.
- Existe una funcionalidad en WhiteStone donde el usuario puede firmar en una tablet varios documentos, como son el comprobante de recibo de los activos suministrados y el justificante de la instalación del citado dispositivo. Los cuales quedan almacenados en el activo que figura en la herramienta.
- El ciclo de vida y estado actual de los activos son visibles para el usuario y el área que gestiona la herramienta.
- Mensualmente se realiza una extracción y envío del inventario de activos asociados a cada usuario de las áreas de RTVE.

- La gestión de inventario para las licencias de software de puestos de usuarios se controla fuera de Whitestone, a través de una BBDD propia definida en Microsoft Access.

Hay funcionalidades soportadas por la herramienta que no son utilizadas o tienen una baja aplicación, sobre todo la gestión del conocimiento y la gestión de problemas y gestión de cambios que es un proceso gestionado desde la herramienta SIGO.

2.3 HERRAMIENTA SIGO

RTVE tiene actualmente implementada la herramienta de gestión de Proyectos y Demanda TI (SIGO) basada en la configuración y adaptación del software del producto PPM del fabricante OPENTEXT, orientado a la gestión de la demanda, la gestión de la cartera de proyectos, gestión de proveedores, gestión de ANS, gestión de financiera, gestión del catálogo de servicios, gestión del cambio y reporting entre otras funciones y responsabilidades.

Actualmente dicho sistema implementa la gestión integrada de los procesos y elementos del Modelo de Gestión de la Dirección de Sistemas, proporcionando cobertura automatizada a los procesos definidos en su modelo, y facilitando la información de gestión y seguimiento continuo de las acciones y responsabilidades de los diferentes perfiles participantes en los flujos de actividad y ciclo de vida de los siguientes procesos.

2.3.1 Procesos SIGO

- Gestión de la Demanda
 - Demanda operativa. Gestión de peticiones no estandarizadas o de desarrollo generadas por las Áreas de Negocio hacia la Dirección de Sistemas (desarrollos, evolutivos, correctivos, soportes).
 - Gestión de órdenes de trabajo hacia los proveedores de servicio de la Dirección de Sistemas (DS).
 - Demanda interna. Gestión de peticiones internas entre áreas de la DS.
 - Demanda estratégica. Gestiona la definición de los proyectos y servicios operativos dentro de la DS, hasta la autorización y aprobación del proyecto/servicio.
- Gestión de ANS (Acuerdos Nivel de Servicio)
 - Evolutivos, cumplimiento en plazo, calidad desarrollos.
 - Correctivos, tiempo resolución
- Gestión de Cambios
 - Seguimiento y gestión del proceso.
 - Reuniones Comité y calendario de cambios

- Informes y reporting.
- Gestión de la cartera de Servicios
 - Gestión del Catálogo de Servicios a Negocio ofrecidos por la DS, soportado entre múltiples herramientas siendo SIGO la entrada para el ABM de un servicio y puesta en producción a través de la gestión de cambios.
 - Propuestas de reparto de costes y procesos chargeback
- Gestión de Servicios
 - Ejecución de una o más funciones técnicas o profesionales que son prestadas de forma persistente por la Dirección de Sistemas a la Corporación RTVE a través de la contratación de proveedores de servicios externos.
 - Servicios Operativos a áreas de Negocio: Son aquellos ofrecidos por la DS para atender las solicitudes generadas por los usuarios de TI y que van a soportar la gestión de la demanda operativa a través de Peticiones No Estandarizadas (mantenimiento evolutivo, correctivo y soportes de aplicaciones/servicios).
 - Servicios operativos internos a la DS. Se trata de servicios de TI generados para atender Solicitudes internas realizadas entre las diferentes áreas de Sistemas de RTVE, que sirven de soporte y mantenimiento a la infraestructura de TI para la prestación de los servicios de Negocio
 - Van a atender las Peticiones NO Estandarizadas del modelo de Gestión de la Demanda que por su tamaño no requieran de una gestión de proyectos.
- Gestión de Proveedores
 - Seguimiento de Personal Externo,
 - Gestión de dedicaciones e imputaciones.
 - Proceso Devengo Mensual
- Gestión de Proyectos
 - Proceso Apertura Proyectos y Servicios Operativos.
 - Planificación, seguimiento y control de Proyectos.
- Reporting
 - Cuadros de Mando.
 - Volúmenes de demanda
 - Elaboración de informes, Indicadores de Gestión (KPI,s).
 - Generación de catálogos (PAI, Servicios, RGPD)
 - Estado servicios operativos.
 - Seguimiento económico de contratos.
 - Seguimiento presupuestario áreas

- Etc.

2.3.2 Módulos implementados

La herramienta SIGO está construida sobre el producto OPENTEXT-PPM. A continuación, se hace una breve descripción de los módulos implantados y su funcionalidad básica:

Modulo Gestión de la Demanda

Demanda Estratégica

El módulo de 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 para satisfacer los nuevos requerimientos (técnicos, funcionales, legales, 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.

Demanda operativa

La demanda operativa en SIGO tiene como principal objetivo el dar respuesta en términos de gestión a las distintas peticiones no estandarizadas que actualmente se están llevando a cabo en la Dirección de Sistemas. Para ello se ha establecido un modelo compuesto por 4 niveles de Gestión que proporciona una respuesta adecuada para las distintas entidades de peticiones, estableciendo una normalización y estandarización de las tareas que se aplica a todas las Unidades que prestan servicio de mantenimiento y soporte a los sistemas de TI.

Dichos niveles se corresponden con la tipología de peticiones gestionadas, siendo esta relación la siguiente:

- Nivel 0 - Correctivos. Son aquellas peticiones que requieran una rápida actuación de forma similar a la Gestión de Incidencias. Se caracteriza por una tramitación directa hacia los responsables para dar una respuesta rápida y efectiva de la petición.
- Nivel 1 – Evolución o Mejora. (Menor). De aplicación a aquellas peticiones que por su entidad menor (en términos de esfuerzo y coste) no requieran de una aprobación específica. De tramitación directa. Incluye la actividad de estimación para fijar el esfuerzo asignado y asegurar que no excede el umbral establecido.
- Nivel 2 – Evolución o Mejora. (Mayor). De aplicación a aquellas peticiones de entidad mayor (en términos de esfuerzo y coste) pero que no impliquen cambios importantes de infraestructura. Requiere de aprobación a dos niveles en función de la entidad y estimación de la petición, además de aceptación de requisitos y entrega por parte del solicitante.
- Nivel 3 – Nuevo desarrollo. De aplicación a aquellas peticiones que en términos de esfuerzo y coste implican cambios de infraestructura (nuevas instalaciones). Requiere de controles y componentes adicionales (plan de pruebas, plan de implantación, etc.).

Se aplicarán diferentes flujos de Gestión en función de la tipología de peticiones. Dichos 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 el responsable de la Dirección de Sistemas, se envían al proveedor correspondiente para su realización a través de la propia herramienta SIGO.

Demanda operativa interna

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 Solitudes Internas de la Dirección de Sistemas, que debido a su naturaleza no se contemplan como parte del catálogo de Servicios hacia Negocio.

Gestión de ANS.

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. Se aportan funcionalidades para el seguimiento individualizado y continuo de las peticiones en curso y los indicadores que se encuentran afectados, permitiendo redirigir esfuerzos y recursos sobre las tareas pendientes.

Gestión de Cambios.

El soporte a los procesos de Gestión de Cambios dentro de la Dirección de Sistemas, se realizará utilizando el Procedimiento de Gestión de Cambios definido a tal efecto, y que está basado en las mejores prácticas del estándar ITIL[®] v3. Dicho proceso se encuentra implantado en SIGO y proporciona las herramientas necesarias para su gestión tal y como vienen definido en el correspondiente proceso (Service Transition) del estándar Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

El objetivo del proceso es el de 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 encargará de la supervisión del cambio a lo largo del ciclo de vida, coordinando las diversas organizaciones o departamentos involucrados.

La Gestión de Cambios cubre todos los cambios en la línea de base de los activos del servicio y los elementos de configuración a través del ciclo de vida completo de los servicios. Proporciona elementos de control sobre la planificación coordinada de los cambios incluidos los supuestos fallos y planes marcha atrás, evaluación del impacto, riesgos, tiempo y coste asociados, soporta visibilidad sobre el calendario, estado y aprobaciones correspondientes previas a la ejecución de los cambios.

Gestión de Servicios.

La entidad de Servicio Operativo automatiza la gestión de los servicios definidos dentro de la DS, que permiten la contratación de servicios externos (proveedor externo) para la prestación de una o más funciones técnicas o profesionales: mantenimientos correctivos o evolutivos, soporte a la administración de sistemas, etc.

Los servicios operativos dentro del Sistema SIGO se crean de forma automática a través de la ejecución y finalización del proceso de Apertura de Proyecto/Servicio

Todo servicio operativo dentro del Sistema SIGO debe estructurarse en Líneas de Servicio. Las líneas de servicio permiten dividir la gestión del servicio por áreas, ámbitos o aplicaciones, repartiendo los perfiles

y capacidad contratada (esfuerzo) del proveedor. Las líneas de servicio crean subconjuntos de gestión de la capacidad total contratada al proveedor dentro de un mismo servicio operativo.

Catálogo de Aplicaciones y Servicios a Negocio.

El objetivo de la Gestión del Catálogo de Servicios en SIGO es el de disponer de un proceso de gestión de los mismos, así como del mantenimiento de la información sobre las aplicaciones/servicios prestados por la Dirección de Sistemas en relación al ámbito de Servicios a Negocio (usuarios) y sus implicaciones técnicas y de soporte.

Modulo Gestión de Proyectos

Este módulo aporta facilidades para la gestión de proyectos, permitiendo visibilidad y control sobre los proyectos en curso.

Los proyectos son creados en función de su tipología, con políticas de ejecución, con información y ciclo de vida semejantes. Se puede asociar un plan de trabajo al proyecto creándolo de nuevo o desde una plantilla o copiándolo de un proyecto existente. Se le puede asociar un perfil de recursos al proyecto para la asignación de recursos en las tareas. Cada proyecto tiene asociado un ciclo de vida compuesto por una fase de planificación en la que se planifica la duración de cada tarea, la asignación de recursos, el presupuesto y los costes; una fase de ejecución en la que las diferentes tareas de las que se compone el proyecto se van realizando y dónde los recursos pueden imputar el tiempo dedicado; y una fase de finalización, pudiendo ser el proyecto suspendido o cancelado en cualquier momento.

Los gestores disponen de información detallada sobre los proyectos en forma de gráficas o informes para poder realizar el seguimiento de las fases, hitos y tareas del proyecto. En todo momento se dispone de indicadores de salud del proyecto a nivel global y a nivel de tarea.

Permite la integración con Microsoft Project, con una interacción bidireccional PPM - MS Project.

Modulo Gestión de Tiempos

Para los servicios externos basado en bolsa de horas, SIGO facilita la gestión del tiempo de los recursos de un proveedor a través de la gestión de Partes de Horas que proporciona funcionalidades y flujo de aprobaciones para su elaboración mensual. 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. Las imputaciones se configuran para requerir su aprobación por parte del gestor del servicio de RTVE, siendo esta condición imprescindible para su posterior paso a facturación y correspondiente devengo en el ERP corporativo.

Modulo Gestión de Recursos

El módulo de recursos facilita la gestión de los recursos que prestan servicio dentro del área y que pueden recibir asignaciones de tareas en las diferentes solicitudes de demanda. Se pueden crear conjuntos de recursos en función de su rol, su departamento o su localización, para facilitar la asignación de recursos en cada proyecto o en tareas concretas. Permite crear y examinar funciones y habilidades, crear y mantener la estructura interna del modelo organizativo y analizar la carga de asignaciones.

2.3.3 Perfiles y Workflows

A continuación, se describen los perfiles de acceso al sistema, los workflows y características de ejecución, junto con las entidades y/o tipos de solicitud relacionados para dar cobertura a la funcionalidad y procesos definidos para el sistema actual de SIGO.

Perfil	Descripción
Director de la DS	Perfil con visibilidad total del sistema. Funciones de Portfolio. Puede desempeñar el rol de Responsable DS en procesos Petición No Estandarizada y PAP.
Subdirector de la DS	Perfiles con visibilidad sobre las unidades, áreas, elementos e información dentro del ámbito de su Subdirección. Puede desempeñar el rol de Responsable DS en procesos Petición No Estandarizada y PAP.
Jefe de Unidad	Perfil con visibilidad sobre los elementos e información dentro del ámbito de su Unidad. Visibilidad sobre las peticiones/proyectos/servicios dentro del ámbito de su Unidad.
Personal Interno de la DS	Participación en las peticiones/proyectos/servicios en los que sea asignado. Puede desempeñar el rol de Jefe de Servicio en Petición No Estandarizada o Gestor de Proyecto/Servicio.
Responsable de Personal Externo	Visibilidad sobre las peticiones asignadas a su equipo o línea de servicio. Gestión de capacidad y asignaciones dentro de su equipo.
Personal Externo	Participación y reporte en las entidades asignadas (peticiones, órdenes, tareas, etc.). Imputación de dedicaciones. Visibilidad sobre las peticiones asignadas a los grupos a los que pertenezca.
Personal de Negocio	Acceso a Gestión de la Petición No Estandarizada, posibilidad de introducir peticiones dentro de su área funcional. Visibilidad sobre sus peticiones.
Oficina de Proyectos	Visibilidad total del sistema. Funciones de Portfolio. Incluye al Jefe de Unidad de la OdP.
Responsable de Gestión Económica	Visibilidad sobre los datos acumulados de los diferentes servicios operativos y proyectos: consumidos, restantes, etc. Participa en la revisión/aprobación de las dedicaciones.

WORKFLOWS DEFINIDOS

FLUJOS DE TRABAJO	ROLES DE PROCESO	TRANSICIONES PASO_FLUJO	FORMULARIOS ESTADOS
RTVE - Acta Aceptación	3	4	4
RTVE - Albarán	3	4	4
RTVE - Apertura de Proyecto/Servicio	7	9	7
RTVE - Aplicación	5	9	8
RTVE - Devengo Mensual SAP	4	11	5
RTVE - Devengo Mensual Servicio SAP	4	12	6
RTVE - Ejecución procesos	2	4	2
RTVE - Línea de Servicio	1	2	2
RTVE - Orden de Servicio	2	7	3

RTVE - Orden de trabajo	9	12	10
RTVE - Petición no Estandarizada v3	12	20	13
RTVE - Proyecto	2	7	4
RTVE - Servicio Operativo	3	4	4
RTVE - Solicitud de cambio	13	50	24
RTVE - Solicitud Interna	15	32	17
RTVE - Solicitud Interna Recurrente	5	5	3
RTVE - Versión	9	10	9
RTVE_SWF - Orden de Demanda	8	13	10

2.3.4 Entidades definidas y Funcionalidad del modelo

- APERTURA DE PROYECTOS Y SERVICIOS

El proceso de apertura de proyecto/servicio operativo automatiza la definición de los proyectos y servicios operativos dentro de la Dirección de Sistemas (DS), hasta la autorización y aprobación del proyecto/servicio, momento en el que comenzará de forma automática el proceso de gestión de proyectos o de gestión de servicios operativos.

Si el proyecto/servicio es aprobado, el sistema generará una entidad (proyecto o servicio operativo, en función de cada caso) para dar comienzo al proceso de gestión correspondiente. Los datos generados durante el proceso de apertura serán transmitidos automáticamente a la nueva entidad.

El sistema debe guardar registro de las diferentes transiciones que sigue un proyecto/servicio y el momento en el que ocurren.

- SERVICIO OPERATIVO

- Entidad que representa los servicios operativos definidos en la DS. Los servicios tendrán un responsable de servicio (personal interno) y un proveedor que proporcionará el equipo de personal externo adscrito al servicio, con un responsable principal externo. Además, cada personal externo tendrá vinculado el perfil contratado para el servicio.
- Los servicios gestionarán las horas adjudicadas, consumidas y restantes para cada perfil contratado.
- Un servicio podrá desglosarse en diferentes líneas de servicio, al menos en una.

- LÍNEA DE SERVICIO

- Entidad que representará agrupaciones de horas y personal externo dentro de un servicio. Podrá definirse un responsable interno y otro externo para cada línea.
- No se podrá imputar dedicaciones directamente sobre las líneas de servicio.

- En cada línea se acumularán las dedicaciones de los recursos externos vinculados al servicio, imputadas en las diferentes entidades (petición, solicitud de cambio órdenes de trabajo y solicitudes internas).
- PROYECTO.
 - Entidad que representa los proyectos definidos en la DS. Conforme a la metodología de gestión definida, tendrán un gestor y director de proyecto. Podrán tener un proveedor, en el caso de los proyectos de ciclo externo, con un equipo de trabajo externo vinculado y un responsable externo.
 - Los proyectos se desglosarán en tareas según la EDT definida en el sistema. Un proyecto podrá tener diferentes tareas y líneas base.
- TAREA.
 - Entidad que representa las diferentes actividades en las que puede dividirse un proyecto.
 - Cada tarea sólo puede pertenecer a un único proyecto, y podrá ser seleccionada como elemento de imputación a través del parte de horas de los recursos participantes en la misma.
- PETICION NO ESTANDARIZADA
 - Entidad destinada a las peticiones no estandarizadas realizadas por las distintas áreas de negocio de RTVE hacia la DS. Esta entidad abarca las actividades iniciales del proceso de gestión de peticiones hasta la decisión de aprobación, momento en el que la petición se transforma en las órdenes de trabajo de ejecución necesarias. La petición se cierra tras la revisión y aprobación por parte del área usuaria y su posterior paso a producción (gestión de cambios). Una vez cerrada la petición se aplican los procesos correspondientes para revisión y cálculo del nivel de cumplimiento SLA (gestión de ANS).
 - Las peticiones pueden asociarse a líneas de servicio de un servicio operativo, para que el personal externo vinculado a esa línea de servicio pueda participar en el flujo de la petición e imputar dedicaciones al mismo.
- SOLICITUD INTERNA
 - Entidad que representa las diferentes solicitudes internas que pueden originarse entre las áreas de la DS, según el Catálogo de Solicitudes Internas definido por cada área y que determina las tareas que proporciona al resto de áreas de la DS.
 - Representan aquellas tareas técnicas o de gestión previamente identificadas en el catálogo de solicitudes internas y que son de aplicación exclusiva entre el personal del área implicado en la gestión de servicios TI.
 - Las solicitudes internas también se van a utilizar para la gestión de las tareas requeridas en la implantación de una solicitud de cambio en el entorno de calidad. Si el cambio involucra a varias áreas funcionales, se generarán tantas solicitudes internas como áreas funcionales,

categorías y tipologías diferentes hayan sido identificadas al registrar una solicitud de cambio.

- Cada solicitud interna pueda estar vinculada a una línea de servicio, en estos casos, el personal externo de dicha línea podrá trabajar e imputar dedicaciones sobre la solicitud interna.

Ejemplos más significativos del catálogo de Solicitudes Internas:

AREA	CATEGORIA	TIPOLOGIA
Explotación (EXP)	Explotación & Operación	T1 .Ejecución de procesos planificados/no planificados
Virtualización y Serv. Colaborat. Red (COM)	Soporte Comunicaciones	T4. Actuación especial
Virtualización y Serv. Colaborat. Red (COM)	Soporte Arquitectura y Plataformas	T1. Alta/baja/modificación de usuarios/grupos/permisos/privilegios
Explotación (EXP)	Explotación & Operación	T1 .Alta/baja/modificación de procesos planificados/no planificados
Base Datos y Middleware (ByM)	Soporte Middleware y Servidores de Aplicaciones	T4. Soporte o Colaboración
Arquitectura y Plataformas (AyP)	Soporte Arquitecturas y Plataformas	T4. Actuación especial
Explotación (EXP)	Monitorización & Housing	T1. Alta/baja/modificación de plantillas de monitorización
Arquitectura y Plataformas (AyP)	Soporte Almacenamiento	T4. Actuación especial
Explotación (EXP)	Monitorización & Housing	T1. Alta/baja/modificación de host/agentes.
Explotación (EXP)	Monitorización & Housing	T1. Configuración de monitorización
Explotación (EXP)	Explotación & Operación	T1. Custodia de información
Explotación (EXP)	Explotación & Operación	T4. Soporte o Colaboración
Arquitectura y Plataformas (AyP)	Soporte Almacenamiento	T2. Alta/baja/modificación de máquinas cliente
Administración SAP (SAP)	SAP (BBDD_SAP)	T1. Apertura de conexiones
Explotación (EXP)	Explotación & Operación	T1. Recuperación de soportes
Virtualización y Serv. Colaborat. Red (COM)	Soporte Arquitectura y Plataformas	T1. Alta/baja/modificación de usuario en Directorio Activo
Virtualización y Serv. Colaborat. Red (COM)	Soporte Comunicaciones	T1. Alta/baja/modificación de usuarios/permisos
Ciberseguridad (CIB)	Soporte Seguridad	T4. Actuación especial
Explotación (EXP)	Monitorización & Housing	T1. Alta/baja/modificación en CMDB
Administración SAP (SAP)	SAP (BBDD_SAP)	T1. Variación en la distribución de WorkProcess
Explotación (EXP)	Monitorización & Housing	T2. Alta/baja(retirada)de Equipo
Base Datos y Middleware (ByM)	Soporte BBDD	T1. Migración de datos desde Producción
Virtualización y Serv. Colaborat. Red (COM)	Soporte Comunicaciones	T4. Verificación de conectividad
Administración SAP (SAP)	SAP (BBDD_SAP)	T1. Alta, baja o modificación de usuarios
Virtualización y Serv. Colaborat. Red (COM)	Soporte Comunicaciones	T1. Alta/baja/modificación de configuraciones de QoS/SHAPING
Virtualización y Serv. Colaborat. Red (COM)	Soporte Arquitectura y Plataformas	Alta o modificación de Maquina/Servidor
Base Datos y Middleware (ByM)	Soporte BBDD	T1. Backup BBDD

- SOLICITUD DE CAMBIO

- Entidad destinada a registrar las actividades de evaluar, priorizar, autorizar, planificar, implantar, probar, documentar y revisar todos los cambios solicitados en la Dirección de Sistemas de RTVE.
 - Cada solicitud de cambio puede estar vinculada a una línea de servicio, en estos casos, el personal externo de dicha línea podrá trabajar e imputar dedicaciones sobre la solicitud de cambio correspondiente.
 - Este tipo de solicitud está basado en el Procedimiento de Gestión de Cambios definido a tal efecto en la Dirección de Sistemas.
- ORDEN DE TRABAJO
 - Este tipo de solicitud se utiliza para registrar y gestionar todos los trabajos necesarios que haya que realizar con el fin de implantar una solicitud de cambio en el entorno de producción.
 - Dichas órdenes de trabajo serán generadas solamente en el caso que haya dos o más áreas funcionales implicadas en la implantación del cambio en dicho entorno de producción (se generará una nueva orden de trabajo para cada área funcional, categoría y tipología diferente identificada durante el registro de la solicitud de cambio).
- ÓRDEN DE SERVICIO
 - Entidad que representa los trabajos internos dentro de un servicio operativo de la DS que puedan generarse y no correspondan con una petición, orden de trabajo de petición o solicitud interna.
 - El personal externo de la línea de servicio a la que queda asociada este tipo de órdenes podrá participar e imputar dedicaciones sobre dichas órdenes.
 - Cada orden de servicio se vinculará con una línea de servicio. Cada línea de servicio podrá tener asociadas diferentes órdenes de servicio para la agrupación de un conjunto de tareas.
- GESTION DE ANS
 - Los Acuerdos de Nivel de Servicio se definirán a nivel de Servicio Operativo, en la tabla del formulario definida para ese efecto. En esta tabla se definirá:
 - El tipo de indicador: un tipo de indicador configurado en el sistema que define la fórmula de cálculo del indicador.
 - El valor acordado (dependiendo del indicador, en horas o unidades).
 - El objetivo (porcentaje) a cumplir para el indicador.
 - El peso del indicador en el cálculo agregado de todos los indicadores del servicio operativo.
 - Los ANS se calcularán periódicamente por cada servicio del sistema, que insertará los cálculos ejecutados en una tabla de valores de indicadores. Basado en esa tabla (y/o vistas derivadas) se presentarán a los usuarios en un cuadro de mando (Dashboard de PPM) los

datos relativos a los indicadores de un servicio operativo dado: indicadores definidos, valores actuales de ANS, valores umbral y cumplimiento o no del indicador.

- PARTES DE HORAS

- La imputación de horas se hace a través del módulo de Time Management de PPM. En este módulo cada persona autorizada imputa las horas consumidas en un determinado período de tiempo (que para la configuración de RTVE será mensual, aunque PPM permita periodos semanales, quincenales o bi-mensuales) para las actividades realizadas.
- En la configuración de RTVE, se permitirá imputar horas solamente al personal de proveedores externos. Éstos podrán imputar horas a las peticiones de “Petición No Estandarizada”, “Solicitud Interna” y “Orden de Servicio” en que participen; así como contra las tareas de los proyectos en los que estén asignados.
- La aprobación de horas imputadas se hará por los responsables del área organizativa (área, unidad, subdirección, etc.) a la que el usuario pertenezca.
- El responsable de gestión económica podrá revisar las imputaciones hechas, pero no podrá rechazarlas. En caso de que sea necesario, lo deberá comunicar al responsable del área organizativa para que lo gestione. El seguimiento de estas horas se hará por cuadros de mando configurados a este efecto.
- Una vez que las horas son imputadas a peticiones y que estas peticiones están relacionadas con líneas de servicio de un Servicio Operativo, se permitirá hacer el seguimiento de las horas incurridas para cada línea de servicio a través de un cuadro de mando específico para ese fin.

- ALBARÁN IMPUTACIÓN

- Entidad relacionada con el Devengo Mensual SAP gestionado por la herramienta y que permite controlar la imputación de consumos fijos o variables prestados por el proveedor.
- Estos servicios variables están detallados y tarifados en el contrato en una partida distinta de la bolsa de horas, por lo que tienen que ser medidos y consumidos durante el mes, dependiendo de las necesidades surgidas durante un periodo determinado de tiempo.
- No son seleccionables por el usuario para incluirla en su Parte de horas mensual y tienen su propio ciclo de aprobación diferente del DEVENGO MESUAL SERVICIO SAP
- La facturación de servicios fijos periódicos estipulados en el contrato no se gestionan por esta herramienta. Se imputa a través de un pago periódico generado en SAP.

- ACTAS DE ACEPTACIÓN

- Se compone de dos subentidades que dan soporte a los PARTES DE REGULARIZACION y a la ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES, que no son seleccionable por el usuario para incluirla en su Parte de horas mensual y que tienen su propio ciclo de aprobación diferente del Parte de Horas.

- Permiten registrar partes de imputación de horas de recursos y perfiles sin tener respaldo de una petición específica creada para tal efecto. Se utiliza para regularización de horas.
- Permiten validar y certificar que un hito de proyecto ha sido completado y se puede proceder a su facturación en caso de serlo.

- DEVENGO MENSUAL SAP
 - Este tipo de solicitud es el proceso que controla el devengo mensual de los servicios operativos dentro de la Dirección de Sistemas. Se validan, aprueban y devengan en SAP las imputaciones realizadas para cada servicio operativo en un periodo determinado.
 - Cada mes se creará una solicitud de este tipo, la cual generará automáticamente tantas solicitudes del tipo “Devengo mensual servicio SAP” como servicios haya con facturación aprobada para ese mes.
 - Este DEVENGO MENSUAL POR SERVICIO, agrupa todas las imputaciones relacionadas con las diferentes tareas y elementos de imputación generados por el proveedor y que han sido previamente requeridas y aprobadas por RTVE para su imputación en el correspondiente mes de facturación. Estos elementos se agrupan por conceptos y están relacionados con los servicios contratados (bolsa horas, servicios variables, licencias, plataformas, soportes, etc.) y que se vinculan a través de las siguientes entidades:
 - PARTES DE HORAS, que se compone de una relación de peticiones y tareas de proyecto asignadas a cada recurso y se consumen de una bolsa de horas contratada a tal efecto.
 - ALBARANES. Se corresponden con la imputación de servicios variables medidos y consumidos durante el mes.
 - ACTAS DE ACEPTACION. Elemento correspondiente para la facturación de partes de regularización y aceptación de entregables e hitos cumplidos.

- VERSIONES
 - Este tipo de solicitud proporciona el ciclo de vida de las versiones de software que se despliegan periódicamente sobre los servicios prestados a negocio.
 - La versión permite la agrupación de peticiones no estandarizadas que determinan la funcionalidad solicitada por las áreas usuarias, permitiendo realizar una planificación conjunta, ejecución del desarrollo, factoría y soporte para los ciclos correspondientes de testing, calidad y documentación.

- CATALOGO DE SERVICIOS
 - Disponer de un proceso de Gestión de los mismos, así como del mantenimiento de la información sobre las aplicaciones y servicios prestados por la Dirección de Sistemas en relación al ámbito de Servicios a Negocio (usuarios) y sus implicaciones técnicas y de soporte.

2.4 HERRAMIENTA CMDBUILD

RTVE tiene actualmente implementada la herramienta CMDBuild en su versión v3.3. Es una herramienta de código abierto utilizada para la gestión de activos sobre la que se ha construido una CMDB propia para la gestión de sus activos de acuerdo a las necesidades del área de Sistemas.

Permite la configuración de flujos de trabajo, informes, administrar documentos y monitorizarlos, entre otras funcionalidades.

El modelo actual está organizado en varias particiones:

- Localizaciones
 - Dentro de localizaciones encontramos los CI de la CMDB agrupados en Ubicaciones que nos permiten situar físicamente el resto de entidades físicas.
- Sistema eléctrico
 - El sistema eléctrico comprende las entidades que soportan la alimentación eléctrica de los dispositivos ubicados en el CDP y determina el cuadro completo de los elementos que componen la Infraestructura eléctrica.
- Infraestructura de comunicaciones

La infraestructura de comunicaciones se divide en dos partes:

 - El nivel físico que incluye todos los dispositivos físicos, sus puertos y las conexiones físicas entre ellos.
 - El nivel lógico que incluye los interfaces con sus direcciones IP y las redes a las que pertenecen estos interfaces.
- Infraestructura de cómputo

La infraestructura de cómputo se divide en dos subniveles:

 - El nivel físico incluye todos los elementos hardware y dispositivos físicos que soportan la plataforma, así como los enlaces a las infraestructuras previas. La entidad básica de la infraestructura de cómputo es el Servidor que agrupa diferentes subclases de CI de servidores físicos y virtuales
 - La infraestructura de virtualización se apoya sobre ClusterVirtualización en la cual tenemos enlazados los distintos CI pertenecientes a las clases derivadas de ServidorFísico.

Los activos están bien relacionados entre sí, con un alto grado de actualización de la información. La calidad y el detalle de la información contenida en la actual CMDB es significativo.

Se dispone del modelo completo identificado al 100% en los elementos correspondientes a Localizaciones, Sistema eléctrico e Infraestructura de comunicaciones. En la parte de Infraestructura de cómputo, está registrado el 70% de las plataformas.

En la actualidad el uso de la herramienta está acotado, tanto en los usuarios que tienen acceso a la misma, como en la información almacenada, ya que el modelo actualmente definido está enfocado al área de Sistemas y Explotación.

En la actualidad no existen cargas automáticas para la monitorización. La herramienta no dispone de autodescubrimiento ni integración con otros sistemas. No existe ciclo de vida definido para los CI.

Existe un enlace con la herramienta de monitorización Zabbix para la visualización de los servidores.

El área de comunicaciones dispone de una interfaz personalizada para facilitar la creación de CI y sus relaciones en la generación de altas de dispositivos y la información de los activos (datos, sala en la que se ubica, puertos de comunicaciones, rack, bandejas de parcheo, etc.). Esta interfaz o funcionalidad personalizada para la creación de CI deberá estar disponibles la nueva herramienta.

Cada vez que se hace una intervención en un área, se actualiza manualmente la CMDB. Esta debería ser la fuente de información para la gestión de cambios.

La CMDB tiene definidos un grupo de permisos y roles sobre sus CI (visibilidad, lectura y escritura).

CMDBuild posee una serie de dashboards configurados y se realiza un seguimiento mensual de los mismos.

2.5 HERRAMIENTA MONITORIZACIÓN Y OPERACIÓN

RTVE tiene actualmente implantadas diferentes herramientas para el control y monitorización de los Servicios TI.

ZABBIX

RTVE tiene implementada la herramienta de monitorización ZABBIX en su versión 5.0.41.

Tiene la capacidad de generar tableros, automatizar monitorizaciones y alertas. Administración de usuarios simplificada, asignación de grupos de usuarios de LDAP y SAML a grupos seguridad de nivel empresarial. Creación automática de grupos de usuarios y roles de usuario por medio de atributos. Admite el aprovisionamiento de usuarios GIT y SCIM.

Zabbix centraliza la monitorización de disponibilidad de los sistemas en RTVE, recibiendo alertas o traps del resto de herramientas TI. Muestra una consola única, enviando comunicaciones en base a las alertas por correo electrónico. Se formalizan diversos grupos de notificación que son quienes reciben estas alertas.

El sistema detecta incidencias de forma automática, que serán gestionadas como eventos de igual forma que el resto de alertas. La revisión y creación de incidencias es manual por el centro de monitorización.

La monitorización se realiza sobre los entornos de desarrollo, calidad y producción.

Zabbix no dispone de integración con otras herramientas TI (Whitestone, SIGO, CMDBuild).

Zabbix se encuentra integrado con Control – M para la automatización de tareas.

Control-M

Control-M es una herramienta de BMC cuyo objetivo es simplificar la orquestación del flujo de trabajo de aplicaciones y datos en las instalaciones. Facilita la creación, definición, programación, gestión y supervisión de flujos de trabajo de producción, lo que garantiza la visibilidad y la fiabilidad y mejora los SLAs.

Se utiliza para la planificación, control y ejecución de procesos por lotes.

Con Control M, se lanzan procesos programados o bajo demanda. Si hay alguna alerta o fallo en los procesos ejecutados, desde Zabbix se mandan procesos a Control-M para solventar el problema que generó la alerta.

Control M se encuentra integrado con Zabbix para monitorizar la actividad planificada, y detectar algún fallos o alertas en la ejecución

Auto IT

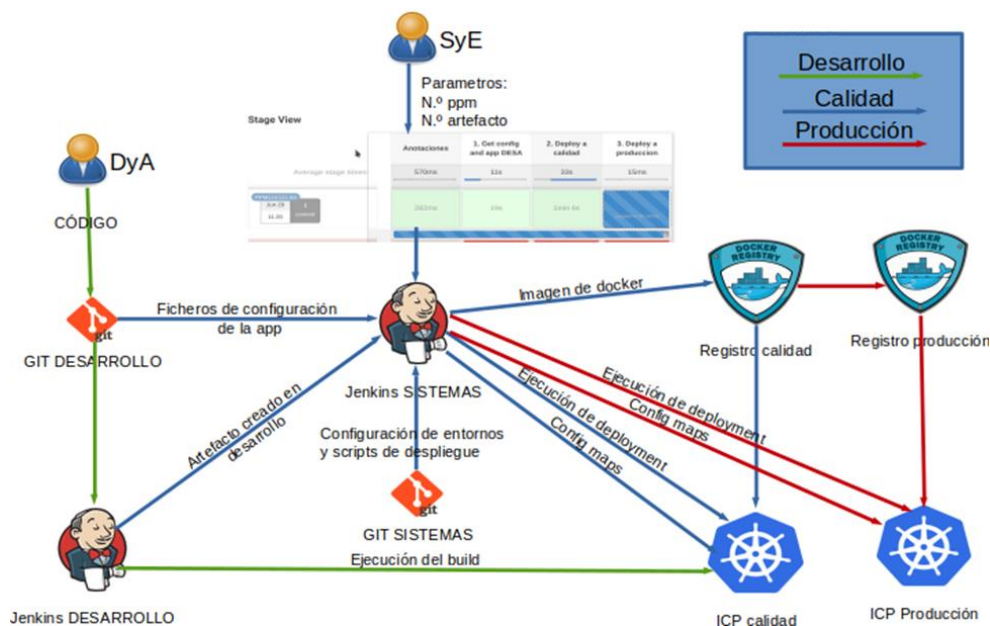
Es una herramienta libre sobre la que se construye un desarrollo a medida que forma parte de la monitorización y que simula la experiencia de usuario, cargando instalaciones de un cliente pesado para un equipo. Estas iteraciones que realiza Auto IT son grabadas en video para posterior análisis de errores. Permitiendo evaluar en cada instancia si es necesaria la comunicación por el tipo de problema surgido en la iteración.

2.6 HERRAMIENTA DEVOPS

En RTVE se ejecutan actualmente un conjunto de prácticas y herramientas relacionadas con DevOps para automatizar e integrar procesos que agrupan el desarrollo de software y las operaciones de TI:

- Las principales son Jenkins, GIT y Nexus,
- Solo soporta el 20%-30% aplicaciones, con foco en las principales aplicaciones Corporativas, estando en evolución la ampliación de su alcance.
- En el momento actual, la madurez en el ámbito de DevOps de las aplicaciones gestionadas requiere que se realicen tareas de forma manual, que si se encontrarán adaptadas podrían automatizarse.
- Existe una separación muy marcada entre los ámbitos de desarrollo y operaciones, se utilizan repositorios GIT diferentes para desarrollo y sistemas, y orquestadores también separados (todos basados en Jenkins).

- La gestión de ramas del repositorio GIT no sigue estrategias estandarizadas tipo GitFlow, sino muy orientada a etiquetas con el nombre de la petición para el seguimiento e identificación en otras herramientas de TI (SIGO) y herramientas del proveedor.
- No existen integraciones con otras herramientas fuera del ecosistema DevOps.



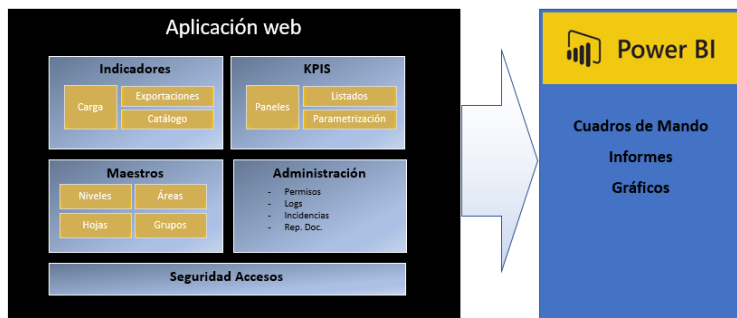
2.7 HERRAMIENTA CUADRO DE MANDO (VIAC)

RTVE tiene actualmente implementada una herramienta en la nube de Gestión y Visualización de indicadores de actividad de Sistemas TI (VIAC), que está basada en un desarrollo a medida que permite agregar mensualmente toda la información proporcionada por los responsables de cada área TI, y proporcionar una visión de conjunto del estado del departamento para su gestión y toma de decisiones.

Esta solución está proporcionada por un proveedor externo en modo servicio (SaaS) y está compuesta por una aplicación web desarrollada a medida para la gestión y visualización de indicadores de actividad que integra la introducción de datos y la visualización mediante **Power BI**, con las siguientes funcionalidades principales:

- **Introducción de indicadores.** Posibilidad de asociar valores mensuales a indicadores previamente introducidos en el sistema.
- **Visualización de cuadros de mando.** Visualización de métricas relacionadas con los indicadores pertenecientes a la aplicación.
- **Gestión de usuarios y roles.** Alta de usuarios en el sistema y asignación de roles y permisos.

- **Informes.** Extracción de informes en PDF o Excel (aplicación), o de PDF e imágenes (cuadros de mando y gráficos con escala temporal).
- **Seguridad integrada.** Integración del login con cuentas de RTVE, y parámetros de seguridad asociados.



Los módulos desarrollados son los siguientes:

- **Indicadores:** módulo para la gestión de indicadores de actividad, y sus valores mensuales.
- **KPIs:** configuración de paneles y métricas de indicadores que posteriormente se visualizan en las pantallas de cuadros de mando.
- **Cuadros de mando:** enlace al menú de cuadro de mando Power BI en el que se navega a los diferentes paneles y gráficos de KPIs.
- **Maestros:** elementos que se utilizan en otros módulos como listados de soporte.
- **Administración**
 - **Gestión de Usuarios y permisos:** permite la gestión de los usuarios de la web, para dar de alta y asignar roles a los mismos, y gestionar los grupos de acceso asociados a KPIs e indicadores.
 - **Logs de actividad:** monitorización de accesos y operaciones realizadas por usuarios dentro de la aplicación.
 - **Incidencias:** enlace al CAU que el proveedor proporciona al cliente.
 - **Repositorio documental:** apartado para consulta de manual de usuario de la aplicación.
- **Seguridad accesos:** La seguridad de acceso a la aplicación se realiza mediante la integración con SAML para los procesos de autenticación, Single Sign-On y federación de identidades.

Además, hay un conjunto de datos sobre el que se construyen los informe a través del cual se han importado y modelado los datos.

El CM se conecta con la base de datos alojada en Azure, importa los datos y una vez es publicado en el servicio web de Power BI, crea un dataset o conjunto de datos asociado al informe, el cual será el origen de datos del resto de informes.



Exportación gráfica del KPI:

CAU: LLAMADAS / 2023			
Llamadas atendidas 37K -2%	Llamadas abandonadas media anual 0,2%	Tiempo Espera media anual 6 seg 0%	Tiempo conversación media anual 256 seg +1%
Llamadas 24x7 2,6K +9%	Llamadas salientes 736 +24%	Llamadas Totales 40K +1%	Encuesta satisfacción media anual 4,90 -1%

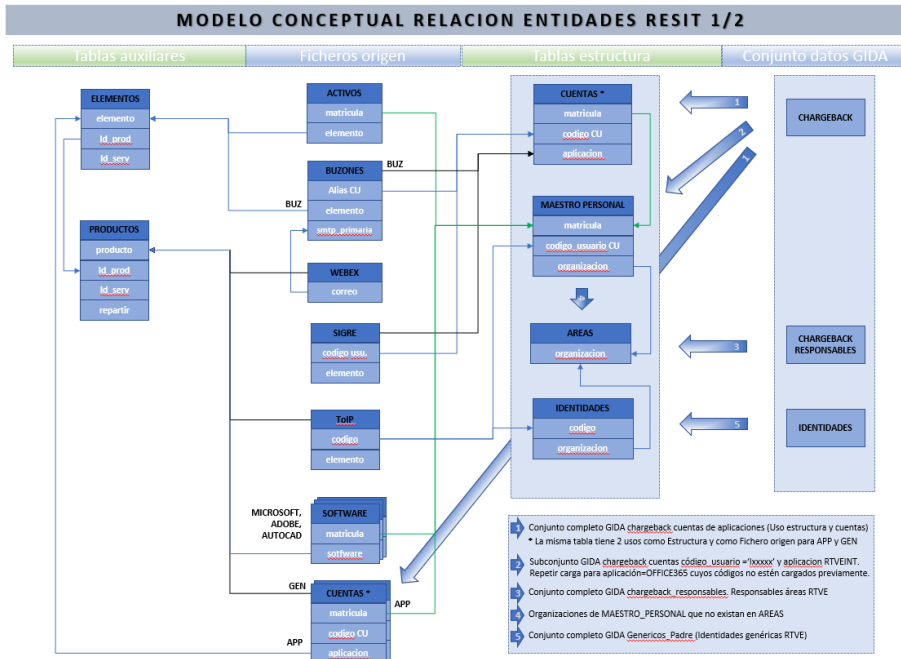
2.8 REPARTO DE COSTES (RESIT)

RTVE dispone en la actualidad de un modelo de gestión para reparto de costes de servicios ti prestados a las áreas usuarias.

Este proceso se realiza de forma manual, y se implementa con diferentes herramientas y ficheros (Excel, Oracle, JETT, pdf y correo).

El modelo conceptual se puede resumir de la siguiente manera:

- Conjuntos de datos GIDA
- Tablas estructura personal y áreas
- Ficheros origen consumo servicios TI
- Tablas auxiliares de proceso



La funcionalidad principal está basada en 4 fases:

1. Carga de datos.
2. Procesado de datos
3. Visualización y revisión de datos
4. Reporting

La obtención y carga de los ficheros se realiza de forma diferente en función del origen de los datos. Mensualmente se realiza una extracción de determinados datos maestros y cuentas de usuario obtenidas por integración con el sistema GIDA a través de vistas publicadas en BBDD Oracle, y datos obtenidos de SIGO relacionados con el consumo de horas del servicio de desarrollo de aplicaciones.

También se recibe una descarga en fichero Excel del inventario de activos TI que proporciona WSD, y diferentes ficheros Excel proporcionados por los proveedores de servicio con los datos de consumo realizado por los diferentes usuarios que han accedido durante el mes en curso.

AÑO	MES	MATRICULA	NOMBRE	APELLIDOS	ETIQUETA	INACTIVO	TIPO	MODELO	USO	JUSTIFICACION
2024	03				298924		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				393494		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298933		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421307		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				421296		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298928		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				708565		PC Portatil	PROBOOK 440 G8	Ofimático	
2024	03				420091		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298996		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243m		
2024	03				708561		PC Portatil	PROBOOK 440 G8	Ofimático	
2024	03				416996		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298929		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				410865		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243m		
2024	03				298937		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				708590		PC Portatil	PROBOOK 440 G8	Ofimático	
2024	03				420074		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				420860		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				302418		Monitor TFT	E201		
2024	03				299741		PC Portatil	HP Probook 440 G7 4G	Ofimático	
2024	03				298930		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421303		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				421304		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				710964		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				298943		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421161		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				393750		PC Portatil	HP Probook 540 G5	Ofimático	
2024	03				417829		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243m		
2024	03				298936		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421485		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				421480		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		Asignado por baja de # 17107606 (PEREZ ALVAREZ, HELGA)
2024	03				325672		Monitor TFT	E201		Asignado por baja de # 17107606 (PEREZ ALVAREZ, HELGA)
2024	03				362155		A4	PERFECTION 4490 PHOTO ALIMENTADOR		Asignado por baja de # 17107606 (PEREZ ALVAREZ, HELGA)

Todos estos datos se cargan en el modelo de BBDD de Oracle para su posterior transformación y procesado.

Los datos de los servicios que actualmente se están repartiendo son los siguientes:

- Activos (equipamiento informático)
- Correo electrónico
- Cuentas genéricas
- Cuentas usuario aplicaciones
- Desarrollo Software
- Impresión Gestionada SIGRE
- Software Ofimático
- Telefonía Fija IP
- Usuarios Webex

El procesado de datos se realiza en función de unas reglas de negocio definidas en paquetes de Oracle que proporciona la lógica de proceso y que son ejecutados a través de ficheros script.

Estos procesos cruzan las tablas maestras y auxiliares con los datos obtenidos en los ficheros origen y proporciona las agrupaciones, asignaciones, productos, volumen, consumo, áreas y usuarios que han utilizado los servicios proporcionados por el área de sistemas.

Estos servicios se proporcionan y repercuten en función del modo de consumo:

- Por coste directo de los servicios que están basados en la propiedad y/o disponibilidad de los recursos independientemente de su uso.
- Por medición de uso de recursos y está basado en el consumo directo de los recursos.

Para la visualización y control de los datos, el sistema genera unos ficheros de salida a través de una llamada a un API de java JETT, que permite la creación de informes de hojas de cálculo de Excel utilizando plantillas predefinidas. Se generan 2 tipos de ficheros salida en formato Excel, uno de control que se envían al responsable del servicio para su revisión y en su caso corrección en el sistema origen de los consumos, asignación y reparto correspondiente a los usuarios consumidores.

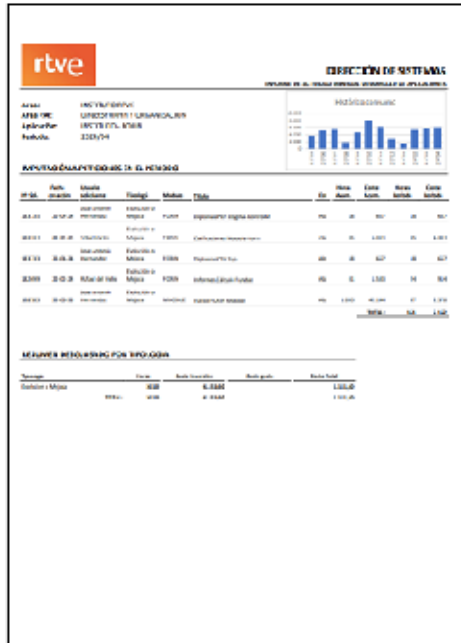
Buzones	Cantidad	Correo Online	Licencia E1	Licencia E3	Licencia E5	Personal	Genérico	Activos	Bloqueados
Fichero Carga	8002								
Reparto	7890	6681	1190	17	2	6026	1062	7224	666
Sin Asignar	93	80	13	0	0	93	0	25	88
Errores	13	9	4	0	0	12	1	1	12
Errores Licencia	6	0	0	0	0	0	6	2	4
Total	8002	6770	1207	17	2	6933	1069	7252	750

CLASE	Cantidad	Tarifa Mensual	Importe
Correo Online			
Licencia E1			
Licencia E3			
Licencia E5			

Periodo	Usuario	Nombre Usuario	Dirección correo	Clase	Nivel 2 LDAP	Nivel 3 LDAP	Nivel 4 LDAP	Nivel 5 LDAP	Tipo	Tamaño	Ultimo acceso	Backup
2024/04				Personal					Licencia E1	12.16GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Correo Online	12.95GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Correo Online	7.67GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	13.52GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	20.26GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	0.24GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	11.55GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	35.68GB	30/04/2024	NO
2024/04				Genérico					Correo Online	1.93GB	30/04/2024	NO
2024/04				Genérico					Correo Online	7.43GB	01/05/2024	NO
2024/04				Genérico					Correo Online	0.65GB	30/04/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	26.56GB	01/05/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	18.95GB	30/04/2024	NO
2024/04				Genérico					Correo Online	28.77GB	30/04/2024	NO
2024/04				Genérico					Correo Online	5.74GB	01/05/2024	NO
2024/04				Personal					Licencia E1	0.62GB	01/05/2024	SI
2024/04				Personal					Licencia E1	6.99GB	01/05/2024	NO
2024/04				Genérico					Correo Online	5.2GB	30/04/2024	NO

El otro tipo de fichero es la Información Mensual de Servicios TIC que se le envía a las áreas usuarias para su conocimiento y conformidad, junto con un resumen en formato pdf de las peticiones de desarrollo de software por aplicación.

Posteriormente se realiza un envío por correo electrónico al responsable del área con la información y consumo por servicios de todo el personal asignado a su área, adjuntado ambos ficheros.



Esta información se envía con el coste estimado a modo informativo. El área revisa y devuelve el fichero con la conformidad o correcciones necesarias para mantener y controlar la asignación y consumo de servicios del personal de su área.

2.9 VOLUMETRÍA ACTUAL

Las siguientes tablas reflejan el volumen aproximado de operaciones en las herramientas actuales durante los últimos años:

2.9.1 Volumetría WSD

CAU: LLAMADAS / 2023			
Llamadas atendidas 37K -2%	Llamadas abandonadas media anual 0,2%	Tiempo Espera media anual 6 seg 0%	Tiempo conversación media anual 256 seg +1%
Llamadas 24x7 2,6K +9%	Llamadas salientes 736 +24%	Llamadas Totales 40K +1%	Encuesta satisfacción media anual 4,90 -1%

CAU: INCIDENCIAS - Diciembre / 2023			
Incidentes Puesto trabajo 31K +4%	Incidentes Aplicaciones 616 -39%	Incidentes Sistemas 2K +21%	Incidentes TOTAL 33K +4%
Averías Hw 4,2K -10%	Averías por PC/año 0,6 -6%	Incidentes resueltas-N1 69% +2%	Incidentes por PC/año 5,0 +9%

EQUIPOS OFIMAT: EN SERVICIO / 2023			
PCs sobremesa 4.552 -8%	PCs Portátiles 2.317 +2,9%	MAC 38 +0%	Total Equipos 6.907 -5%
PCs Ofimáticos 3.389 -10%	PCs Técnicos 445 -7%	PCs Otros usos 718 +1%	PCs W10 3.927 -3%
Total Tablets 84 -7%	Impresoras 143 -56%	Equipos renovados 413 -21%	Escanner 237 -21%

Catálogo de Incidencias:				
GRUPO	categorías	subcategoría	tipología	grupo resolución nivel 2
Comunicación	1	8	2	3
Infraestructura Sistemas	7	14	8	6
Puesto de Trabajo	8	50	43	1
Servicios Corporativos	13	71	22	20
Software Base (RTVE)	12	28	1	9

2.9.2 Volumetría SIGO

A modo orientativo, se adjunta una tabla con el volumen de nuevas peticiones y los tipos de solicitud registrados en el sistema SIGO durante el año 2023:

Año	Tipo Solicitud	Cant.
2023	Albarán	46
2023	Apertura de Proyecto/Servicio	28
2023	Catálogo de Servicios	14

2023	Devengo Mensual SAP	12
2023	Devengo Mensual Servicio SAP	138
2023	Ejecución procesos	14
2023	Línea de Servicio	16
2023	Orden de Servicio	16
2023	Partes de horas	756
2023	Petición no Estandarizada	2.053
2023	Proyecto	19
2023	Servicio Operativo	25
2023	Solicitud de cambio, Orden Trabajo	1.196
2023	Solicitud Interna	1.946
2023	Versiones	20
Nuevas Peticiones año:		6.299

2.9.3 Volumetría CMDB

A modo orientativo, se adjunta un listado con los tipos de CI, número de elementos, y número de relaciones entre CI a fecha 2023:

Clases	Cant.	Clases	Cant.
PuertoBase	7.241	User	64
PuertoReflejado	4.089	ServidorComunicaciones	55
Interfaz	3.467	Provincia	51
PuertoActivo	3.152	Schuko	51
Red	1.092	Router	44
DispositivoComunicaciones	888	ServidorFisico	40
Servidor	501	Blindo	36
DispositivoActivo	448	ComunidadAutonoma	19
BandejaComunicaciones	440	Otros	17
DispositivoPasivo	440	Subcuadro	8
Switch	295	CabinaAlmacenamiento	5
ServidorVirtual	293	Chasis	5
Edificio	261	SANSwitch	4
Campus	216	Firewall	4
ConectorElectrico	180	Camara	4
LPAR	168	ControladoraWIFI	4
Localidad	166	ConversorMedios	4
Caja	157	Cuadro	3
Sala	147	Maquina	2

ServidorBase	144	GatewayTelefonia	2
CETAC	129	SANDirector	2
Rack	127	SANExtension	2
LookUp	81	GrabadorAV	1
Cajon	73	TOTAL:	24.622

A modo orientativo, se adjunta un listado con tipos de CI y número de elementos, y el número de elementos registrado en el sistema a fecha 2023:

Relaciones	Cant.	Relaciones	Cant.
Map_DispositivoComunicacionesPuerto	7.211	Map_ConectorElectricoDispositivoElectrico	280
Map_RedInterfaz	3.450	Map_CampusEdificio	258
Map_PuertoReflejado	2.044	Map_SalaSubcuadro	240
Map_SalaCaja	1.714	Map_LocalidadCampus	216
Map_BlindoCaja	1.710	Map_ProvinciaLocalidad	166
Map_SalaConectorElectrico	1.666	Map_ConectorElectricoCajon	148
Map_PuertoPuerto	1.446	Map_EdificioSala	147
Map_SalaDispositivoComunicaciones	888	Map_CuadroSubcuadro	92
Map_BandejaReflejaBandeja	646	Map_RackCajon	73
Map_ConectorElectricoRack	614	Map_ComunidadProvincia	51
Map_CajaConectorElectrico	609	Map_SalaCuadro	41
Map_SalaRack	518	Map_SubcuadroConectorElectrico	28
Map_RackDispComun	483	Map_MaquinaCajon	22
Map_SubcuadroBlindo	449	Map_ConElectDispComun	18
Map_SalaBlindo	302	TOTAL:	25.530

2.9.4 Volumetría VIAC

La siguiente tabla refleja el volumen aproximado de elementos en la plataforma durante los últimos años:

Indicador	Valor
Histórico de datos desde	2011
Total Indicadores definidos	633
Núm. Formularios de carga	49
Núm. Cuadros de Mando	65
Usuarios activos	46

2.9.5 Volumetría RESIT

DATOS	Volumen mensual
Servicios repartidos:	8
Productos Tarifcados:	37
Elementos revisados:	138.606
Usuarios de reparto:	6.933
Áreas de reparto:	59
Reparto elementos por coste directo	39.088
Reparto elementos por consumo medido	624.749

2.10 SISTEMA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES

El servicio LDAP corporativo es la fuente primaria y única de usuarios para garantizar que todos los sistemas estarán sincronizados para unificar el repositorio general de usuarios y roles dentro de RTVE.

Se dispone de un **Sistema de Gestión de Identidades** desde el que se mantiene registro de:

- **Usuario:** La entidad “usuario” representa al personal, bien sea interno, externo o en formación. Un usuario puede tener identidades en más de un sistema gestionado. Existen también usuarios genéricos, que representan las cuentas de propósito general que utilizadas en una unidad organizativa determinada.
- **Identidad:** Cada una de las cuentas de usuario que existen en los sistemas gestionados.
- **Sistema Gestionado:** Los sistemas gestionados son los sistemas cuya gestión de cuentas de usuario se realiza desde la herramienta de gestión de identidades.

Se permiten dos modelos de integración:

- Consultas al LDAP corporativo: El sistema gestionado no almacena información de autenticación del usuario, delega en el servidor LDAP la respuesta a las peticiones de autenticación y de pertenencia a roles.
- Sincronización de usuarios y roles: El sistema gestionado sí almacena información de autenticación del usuario y de pertenencia a roles. Esa información sólo tiene valor en el caso de estar correctamente sincronizada con la del servidor LDAP.
- **Integración con SCIM**

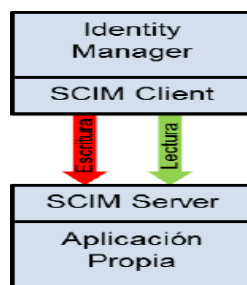
El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo y en concreto mediante el protocolo SCIM descrito a continuación.

La aplicación deberá cumplir con el estándar SCIM (System for Cross-domain Identity Management) en su versión 2.0, con el fin de facilitar la gestión de los usuarios y grupos de permisos y otros objetos de la aplicación, que haga posible dicha integración.

La especificación del estándar 2.0 está publicada en: <http://www.simplecloud.info/>

Para la gestión de recursos, SCIM provee una API REST con un variado pero sencillo juego de operaciones que soportan desde el parcheo de un atributo concreto en un usuario hasta actualizaciones masivas.

La aplicación se integrará con el conector SCIM del gestor de identidades de RTVE (Identity Manager), previo desarrollo, por parte del adjudicatario (Aplicación Propia), de un Web Service SCIM que permita realizar las operaciones de gestión sobre cuentas de usuario y grupos del modelo de seguridad de la aplicación mediante las llamadas del estándar SCIM 2.0, como se muestra en el siguiente gráfico:



En caso de no disponerse de este interfaz actualmente, el licitador indicará en su oferta el plazo previsto de disponibilidad.

- **Integración con SAML**

El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con el estándar SAML 2.0 para los procesos de autenticación, Single Sign-On y federación de identidad.

La especificación de estándar se encuentra publicada en:

<https://www.oasis-open.org/standards#samlv2.0>

Se debe incluir la Federación de Identidades contra un Identity Provider (IdP) proporcionado por RTVE. Por tanto, el licitador debe implementar en su solución el rol de Service Provider (SP) de SAML2, con los perfiles Web Browser Single Sign On y Single Logout.

En caso de no disponerse de este interfaz actualmente, el licitador indicará en su oferta el plazo previsto de disponibilidad.

2.10.1 Consultas al LDAP corporativo

Las consultas al LDAP corporativo se realizarán preferentemente al través del componente CSEG de RTVE. Éste es un conjunto de librerías desarrolladas en distintos lenguajes que permiten abstraer el proceso de consulta y unificarlo a través de un API predefinido.

En caso de no existir una librería que cumpla con las características necesarias, se podrá consultar directamente al servidor LDAP a través de los protocolos que se determinen con el nivel de seguridad exigido por RTVE.

2.10.2 Sincronización de usuarios y roles

En caso de que el sistema gestionado requiera validar los usuarios contra un repositorio propietario, la sincronización de usuarios y roles asignados en cada servicio se realizará siempre que sea posible mediante la integración con el sistema de “Gestión de Identidades GID” de RTVE.

La conexión a los sistemas gestionados se realiza mediante conectores. Estos conectores realizan una carga inicial de las definiciones existentes en un repositorio central (BBDD). A partir de este momento se mantiene una sincronización bidireccional entre el sistema gestionado y el sistema de GID. Durante la ejecución de esta carga inicial se realiza un proceso de asociación de las diferentes identidades de cada usuario en GID.

El conector tiene las siguientes funciones:

- Ejecutar los procesos de carga inicial, sincronización y reconciliación de usuarios.
- Ejecutar en el sistema final los cambios que se envíen desde el sistema de gestión de identidades (sincronización de contraseñas, cambios en las autorizaciones, campos informativos, etc.)
- Reflejar en la base de datos de GID los cambios que se produzcan sobre los usuarios desde el sistema final.

La herramienta de GID dispone de una serie de conectores capaces de conectar con gran cantidad de sistemas diferentes. Asimismo, es posible desarrollar conectores personalizados para sistemas para los que no existe un conector. En este caso, el sistema gestionado proveerá al conector de un mecanismo para realizar las siguientes tareas:

- Alta de usuarios
- Consulta de usuarios y roles
- Baja de usuarios
- Modificación de usuarios y contraseñas

Las plataformas deberán soportar dos tipos de sincronización:

- Sincronización Automática, la cual sincronice los datos a intervalos regulares.
- Sincronización manual, que permita forzar la sincronización.

2.10.3 Single Sign-On corporativo

RTVE dispone de un sistema de Single Sign-On corporativo. El funcionamiento de este sistema es el siguiente:

- SSO identifica la ventana de acceso a la aplicación.
- SSO introduce en dicha ventana la información de usuario y contraseña. El usuario lo proporciona el servidor de SSO de modo cifrado.

2.10.4 Gestión de autorizaciones

La autorización de las aplicaciones y servicios TIC integradas en GID se realiza mediante roles. Un rol es una entidad de nivel superior que puede englobar uno o varios grupos de permisos, y puede disponer de autorizadores separados.

Cuando se requiera de un flujo de aprobación para realizar una modificación en las autorizaciones de un usuario, se hace uso de la herramienta corporativa de workflow, que implementa los flujos de aprobación. Estos flujos de operación podrán venir demandados directamente por los empleados de RTVE autorizados a tal efecto.

Existen también flujos de concesión y revocado automático de autorizaciones, basados en reglas definidas en función de los datos del usuario en el sistema de Recursos Humanos (SAP HCM).

3 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Las funcionalidades mínimas que habrá de cumplir la herramienta son las detalladas a continuación.

El licitador podrá aportar en este apartado cualquier otra funcionalidad sin coste adicional para RTVE, que pueda resultar de interés para el modelo propuesto.

En caso de existir otras funcionalidades añadidas con coste adicional, se describirán las mismas haciendo constar esta circunstancia, y se incluirá el coste unitario en la propuesta económica para el caso de que RTVE las requiera en el futuro como ampliación del contrato.

De forma general, la plataforma suministrada deberá soportar la implementación de procesos de gestión de servicios alineados con las buenas prácticas de ITIL v3/ITIL 4 en todos los procesos ITSM, y los procesos de gestión de proyectos y desarrollos indicados cubriendo los requisitos PPM/ALM.

La herramienta debe suministrarse bajo un modelo SaaS, proporcionando el acceso instantáneo a recursos informáticos escalables, facilitando la colaboración en tiempo real y la gestión eficiente de datos.

La solución propuesta, deberá cumplir, como mínimo, con todas las funcionalidades detalladas en la matriz de requisitos identificados a continuación, así como las funcionalidades detalladas en el apartado de Situación Actual.

El licitador detallará adecuadamente el cumplimiento de la herramienta ofertada para cada uno de los requisitos identificados en la matriz de requisitos, que tendrán que proporcionar las funcionalidades y características definidas en metodologías de gestión basadas en las mejores prácticas de ITIL v3/v4.

Asimismo, deberá indicar en que módulo, producto, apartado, utilidad, etc., está soportado dicho requisito y una breve descripción de la funcionalidad proporcionada para confirmar el cumplimiento y revisar la evaluación del mismo.

El licitador indicará en su oferta la herramienta propuesta que deberá cubrir todas las funcionalidades requeridas.

Dicha herramienta dispondrá de todos los módulos necesarios, que deberán ser una suite de un mismo fabricante, de modo que cubra íntegramente todas las funcionalidades y dichos módulos deberán estar integrados de forma nativa, compartiendo datos sin necesidad de desarrollar integraciones. La única excepción será la herramienta de visualización de cuadro de mando, que podrá ser independiente.

El licitador detallará claramente en su propuesta el cumplimiento de este requisito.

3.1 MODELO OBJETIVO

RTVE con este proyecto pretende disponer con la nueva solución propuesta de un nivel de madurez acorde a la importancia de cada uno de los procesos TI para la mejora del servicio prestado y la evolución del Área de Sistemas de RTVE.

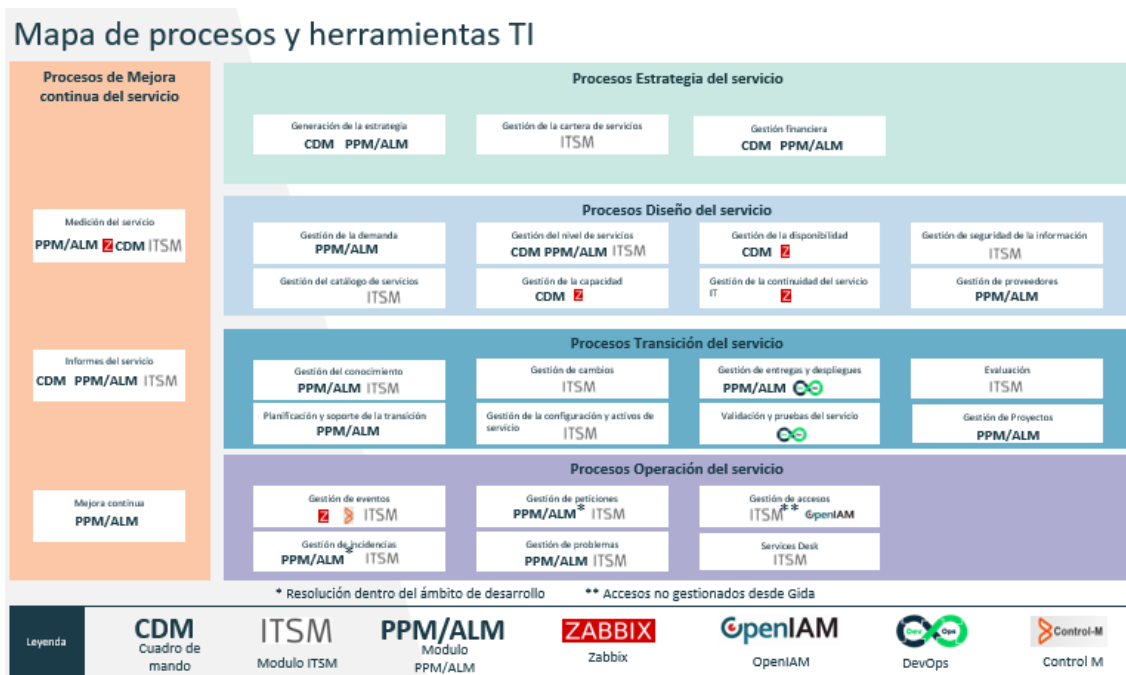
Se plantea un módulo específico para cubrir los procesos ITSM, que sustituya las funcionalidades de las herramientas actuales de Whitestone, CMDB Build y SIGO (para incidencias, peticiones, cambios) en lo relativo a la Gestión de Servicios TI.

El resto de las funcionalidades actuales de SIGO serán soportadas por un módulo o solución de PPM y ALM, que a su vez proporcionará nuevas capacidades para soportar las actividades del ciclo de vida de las aplicaciones, y sus relaciones para la automatización e integración continua con el modelo DevOps.

El modelo objetivo requiere la implementación de un Cuadro de Mando como soporte a la gestión, la generación de métricas e informes y la toma de decisiones sustituyendo al actual sistema VIAC e incluyendo nuevos KPIs relativos a los distintos procesos.

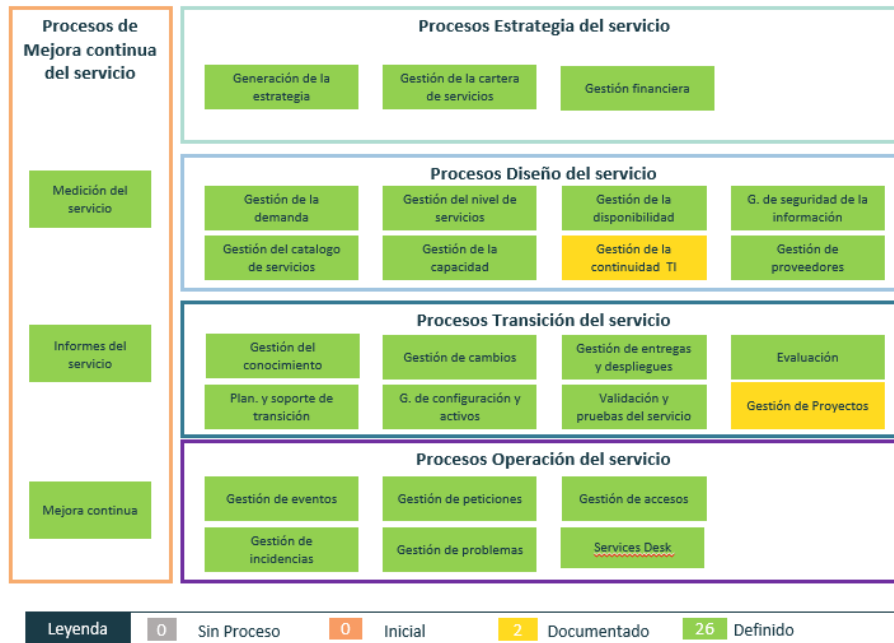
Asimismo, se deberá sustituir la herramienta RESIT de reparto de costes a las áreas.

A continuación, se especifica cómo se pretende realizar el paso de los distintos procesos de las herramientas actuales a la nueva herramienta integrada.



De manera general, la mayoría de los procesos deberán alcanzar como mínimo un nivel Definido (nivel 3). Deberán estar documentados y definidos bajo un proceso estándar basado en el contexto de Procesos ITIL, para que todos los empleados sean capaces de conocer cuáles son sus funcionalidades y las responsabilidades que tienen en cada actividad del proceso.

A continuación, se detalla la evolución prevista del Mapa de Procesos:



El licitador detallará en su oferta como la solución propuesta implementará el modelo requerido por RTVE, para dar cobertura a los procesos identificados por RTVE y como se implementarán en los distintos módulos de la herramienta, de modo que RTVE pueda alcanzar el nivel de madurez requerido.

El licitador deberá describir para la herramienta propuesta, la solución y forma de implementar las características y funcionalidades actuales de la herramienta actual, con propuestas alternativas en el caso de no disponer de dicha funcionalidad en el estándar.

En caso de requerir de un desarrollo adicional a medida, el licitador deberá detallarlo e incluirlo en la estimación de esfuerzo de la fase o paquete de implantación correspondiente.

3.2 FUNCIONALIDADES MÓDULO ITSM

El modelo objetivo de RTVE pretende cubrir la necesidad de contar con un sistema estandarizado y común a todas las áreas de la Dirección de Sistemas, que soportarán la operación de los servicios TI.

Este módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

Modulo	ID	Descripción de requisito
ITSM	1.1 Funcionalidades ITSM	
	1.1.1	Gestión de incidencias
	1.1.2	Gestión de peticiones de servicio
	1.1.3	Gestión de la cartera y catálogo de servicios

1.1.4	Gestión del nivel de servicio
1.1.5	Gestión de cambios
1.1.6	Gestión de la configuración y activos TI
1.1.7	Gestión de eventos
1.1.8	Gestión de problemas
1.1.9	Gestión del conocimiento
1.1.10	Gestión de la demanda
1.1.11	Gestión financiera de los servicios
1.1.12	Gestión de capacidad, disponibilidad y continuidad
1.1.13	Gestión de la estrategia
1.2 Funcionalidades avanzadas	
1.2.1	Creación y edición de flujos de trabajo
1.2.2	Autoservicio, seguimiento y resolución directa de demanda
1.2.3	Soporte multicanal para registro de tickets
1.2.4	Categorizar mediante dos o tres niveles
1.2.5	Recatalogación de demanda
1.2.6	Cálculo automático de prioridad
1.2.7	Asignación automática de petición
1.2.8	Reasignación de demanda
1.2.9	Cálculo automático fecha de cumplimiento de ANS
1.2.10	Autocompletar datos del solicitante
1.2.11	Registro de los esfuerzos de todos los participantes en la petición
1.2.12	Calculo automático del esfuerzo
1.2.13	Seguimiento de la demanda con visión de solicitante
1.2.14	Seguimiento de la demanda con visión de gestor
1.2.15	Recursos compartidos y trabajo colaborativo
1.2.16	Portal Móvil para usuarios, técnicos y agentes
1.3 Requerimientos CMDB	
1.3.1	Descubrimiento automático de activos y atributos
1.3.2	Capacidad de desarrollo o ampliación mediante parametrización
1.3.3	Actualización con otras soluciones y partners
1.3.4	Capacidad de carga de información (xls, API, jar, etc.)
1.3.5	Log de modificaciones y actualización dinámicas
1.3.6	Administración y configuración de CI
1.3.7	Administración y configuración de atributos en los CI
1.3.8	Gestión del ciclo de vida del CI
1.3.9	Graficar mapa de dependencias y activos
1.3.10	Navegación del mapa de dependencias
1.3.11	Configuración de dependencias de activos (físicos, virtuales, etc.)
1.3.12	Integración con gestión de activos TI (hardware, software, etc)
1.3.13	Capacidad de elaborar dashboards

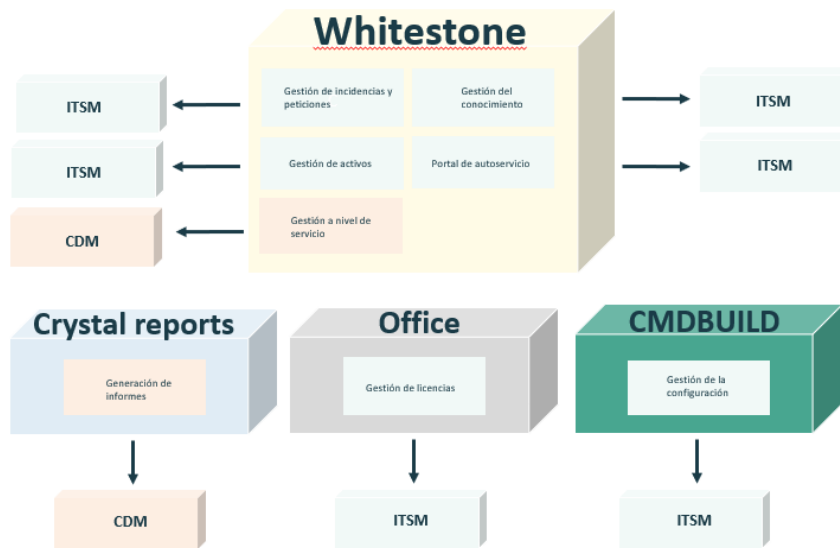
1.3.14 Visualizar activos asignados al usuario

El licitador describirá en su oferta las funcionalidades que puede aportar en cada apartado de la tabla mediante la herramienta propuesta.

Además de los requisitos anteriores, el licitador indicará las capacidades de la herramienta para soportar la funcionalidad indicada a continuación, o en su defecto como complementar esta funcionalidad con un desarrollo a medida que se integre en la herramienta:

- La herramienta proporcionará la capacidad de firmar un documento como comprobante del servicio y adjuntarlo a la petición automáticamente.
- La herramienta proporcionará un módulo de gestión de cita previa para peticiones e incidencias.

El siguiente diagrama expresa la reubicación de los procesos y funciones soportados actualmente por las herramientas implantadas en RTVE, que cubren parte de los procesos de ITSM (Whitestone, CDMBuild y Access de licencias) hacia el nuevo paradigma de herramientas ITSM



3.3 FUNCIONALIDADES MÓDULO PPM/ALM.

RTVE requiere de un sistema que le permita llevar a cabo la Gestión de Proyectos estándar junto con una capacidad para gestionar toda la demanda de los usuarios (estratégica, interna, operativa), junto con los trabajos realizados por los proveedores y la gestión financiera asociada a los mismos.

Las funcionalidades actuales de SIGO deberán estar soportadas por un módulo o solución de PPM y ALM que a su vez proporcionará nuevas capacidades para soportar las actividades del ciclo de vida de las aplicaciones y sus relaciones para la automatización e integración continua con el modelo DevOps.

La actividad del área de Desarrollo junto con los nuevos modelos de trabajo DevOps, deberán ser cubiertas por dicha herramienta que permitirá visibilizar y gestionar la actividad de los proveedores de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, y su integración con el ecosistema de herramientas DevOps.

Se requiere un módulo que cumpla con las diferentes capacidades y proporcione las funcionalidades descritas a continuación:

Modulo	ID	Descripción de requisito
PPM - ALM	2.1 Funcionalidad Gestión de Proyectos	
	2.1.1	Planificación de proyectos
	2.1.2	Gestión de dependencias
	2.1.3	Gestión de línea base y cambios sobre la misma
	2.1.4	Gestión de plantillas
	2.1.5	Gestión de roles y responsables
	2.1.6	Gestión de aprobaciones
	2.1.7	Gestión financiera
	2.1.8	Gestión de las horas dedicadas por los perfiles
	2.1.9	Calculo de dedicaciones y costes por proyecto, proveedor...
	2.1.10	Agregación en distintos niveles entre peticiones / proyectos
	2.1.11	Cálculo de las horas de trabajo a todos los niveles de agregación
	2.1.12	Cumplimiento de hitos, plazos de entrega o vencimiento
	2.2 Funcionalidad ALM	
	2.2.1	Gestión del ciclo de vida ALM completa
	2.2.2	Indicadores y cuadros de mando del ciclo ALM
	2.2.3	Creación y edición de flujos de trabajo
	2.2.4	Soporte a diferentes modelos de desarrollo (waterfall, agile)
	2.2.5	Gestión de tareas
	2.2.6	Gestión de versiones
	2.2.7	Gestión de desarrollos
	2.2.8	Gestión de esfuerzos
	2.2.9	Gestión de capacidad
	2.2.10	Gestión de requerimientos
	2.2.11	Gestión del conocimiento
	2.2.12	Recursos compartidos y trabajo colaborativo
	2.3 Integración / Soporte	
2.3.1	Capacidad de integración con universo DevOps de RTVE	
2.3.2	Integración con herramientas de pruebas	

2.3.3

Integración con otras herramientas de gestión de ALM de proveedores

El licitador describirá en su oferta las funcionalidades que puede aportar en cada apartado de la tabla mediante la herramienta propuesta.

Además de los requisitos anteriores, el licitador indicará las capacidades de la herramienta para soportar las funcionalidades relacionadas con la gestión financiera que se indican a continuación, o en su defecto como complementar esta funcionalidad con un desarrollo a medida que se integre en la herramienta:

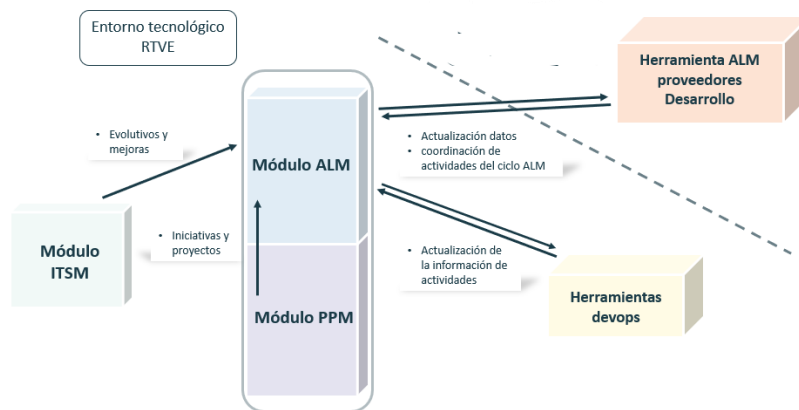
- La herramienta deberá poder configurarse para soportar el modelo que se determine, pudiendo incluir los siguientes conceptos:
 - Gestión de Horas estimadas, aprobadas y dedicadas.
 - Cálculo de costes por proyecto o iniciativa
 - Medición del Cumplimiento de hitos y plazos de entrega
 - Agregación y cálculo de costes

- Controlar el proceso del devengo mensual de los servicios operativos dentro de la Dirección de Sistemas, que permita aportar evidencias de que las imputaciones por los proveedores en un periodo determinado se registran, validan y aprueban para su posterior devengo en el sistema contable SAP, pudiendo incluir los siguientes elementos:
 - Parte de horas
 - Albaranes
 - Actas de aceptación

A continuación, el diagrama presentado expresa la reubicación de los procesos y funciones soportados actualmente por el Sistema SIGO de Gestión de Proyectos y Demanda TI, hacia el nuevo modelo de herramientas y gestión TI:



El siguiente diagrama describe la integración del módulo ALM, mostrando las principales entradas y salidas con el resto de módulos:



Como norma general, la nueva herramienta deberá soportar las capacidades y funcionalidades descritas en el apartado 2.3 Herramienta SIGO de este pliego técnico.

El licitador deberá describir para la herramienta propuesta, la solución y forma de implementar las características y funcionalidades actuales de la herramienta SIGO, con propuestas alternativas en el caso de no disponer de dicha funcionalidad en el estándar.

En caso de requerir de un desarrollo adicional a medida, el licitador deberá detallarlo e incluirlo en la estimación de esfuerzo de la fase o paquete de implantación correspondiente.

3.4 FUNCIONALIDADES HERRAMIENTA CUADRO DE MANDO

Permitirá a RTVE monitorizar todos los procesos TI y disponer de una imagen real de su rendimiento. Se busca tener un cuadro de mando que permita obtener la información agregada de todos los sistemas que se estén utilizando, y que facilite el análisis y la toma de decisiones sobre la gestión financiera, ANS, la operación y la gestión del servicio.

Para la sustitución de la herramienta VIAC, la herramienta propuesta ITSM/ALM proporcionará las capacidades necesarias para la definición del Catálogo de Indicadores, la gestión y mantenimiento de los datos almacenados por la herramienta, y los procesos de carga automática o manual necesarios para completar el conjunto de datos establecidos en el Catálogo, y que serán utilizados para desarrollar los Cuadros de Mando actuales en la herramienta de visualización propuesta.

La herramienta de visualización propuesta podrá estar disponible a través de las funcionalidades incluidas en la herramienta ITSM/PPM, siendo soportada por informes, gráficos o cuadros de mando que proporcione la propia herramienta, o utilizar una herramienta externa que será integrada junto con el resto de la solución.

El licitador indicará las capacidades de la herramienta para soportar la funcionalidad indicada a continuación para la gestión del cuadro de mando basado en la siguiente funcionalidad:

- **Catálogo de indicadores.** Existirá un catálogo de indicadores donde se irán definiendo los distintos grupos e indicadores que los componen, así como su descripción.
- **Desarrollo de funcionalidad para carga del histórico de datos desde 2011.** Será necesario configurar un programa de carga de los datos actuales desde un modelo de BBDD relacional (MySQL).
- **Formularios de carga de datos.** Se realizarán 2 tipos de formularios para carga de datos, a partir de los cuales se generarán los cuadros de mando:
 - **Carga mensual automatizada:** Se establecerán programas de carga automatizados para la actualización y mantenimiento de datos a partir de ficheros Excel o integración con otras fuentes de datos (BBDD).
 - **Pantallas de carga manual:** A través de un formulario configurado con elementos del catálogo de indicadores por periodos de tiempo y agrupados por diferentes áreas, ámbitos de actuación o grupos responsables de la carga de datos. Estos formularios dispondrán de permisos de acceso para consulta, carga y actualización, pudiéndose configurar de forma independiente la seguridad por grupo responsable y acción sobre los datos. Actualmente existen 25 grupos de seguridad para configuración del acceso y visualización sobre el sistema.

Ejemplo de formulario de carga manual actual:

Formularios

CAU: [dropdown] 2020

	Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Llamadas atendidas	3.911,00	3.498,00	5.475,00	4.371,00	4.379,00	6.445,00	6.399,00	4.202,00	6.561,00	6.323,00	4.751,00	
2	Llamadas abandonadas	0,72	0,78	2,35	1,84	1,81	2,32	3,21	0,75	0,55	0,69	0,69	
3	Tiempo Medio Espera (seg)	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	6,00	5,00	6,00	5,00	5,00	
4	Tiempo Medio Conversación (seg)	148,00	140,00	198,00	203,00	146,00	189,00	211,00	203,00	228,00	234,00	250,00	
5	Llamadas 24x7	166,00	134,00	242,00	230,00	254,00	325,00	286,00	276,00	386,00	373,00	283,00	
6	Llamadas salientes realizadas	535,00	378,00	577,00	283,00	356,00	141,00	242,00	123,00	180,00	161,00	152,00	
7	Llamadas Totales	4.446,00	3.876,00	5.852,00	4.654,00	4.735,00	6.586,00	6.641,00	4.325,00	6.741,00	6.484,00	4.903,00	
8	Incidentes resueltos Totales	2.068,00	2.429,00	3.355,00	3.751,00	2.714,00	3.257,00	3.674,00	2.437,00	4.291,00	4.225,00	3.170,00	
9	Incidentes resueltos SaU	2.409,00	2.216,00	3.101,00	3.597,00	2.522,00	3.886,00	3.123,00	2.259,00	4.023,00	3.985,00	2.541,00	
10	Incidentes resueltos DyA	40,00	35,00	77,00	60,00	50,00	47,00	124,00	43,00	65,00	47,00	76,00	
11	Incidentes resueltos SyE	219,00	178,00	180,00	84,00	142,00	324,00	427,00	135,00	173,00	193,00	153,00	
12	Incidentes resueltos N1	68,55	67,64	78,23	63,25	62,99	65,26	68,37	73,62	68,26	79,38	75,43	
13	Averías Hw (on-site) resueltas	466,00	420,00		331,00	298,00	178,00	157,00	263,00	500,00	426,00	435,00	
14	Averías por PC y año	0,00	0,12		0,23	0,27	0,29	0,31	0,35	0,42	0,48	0,54	
15	Tiempo medio resolución Averías MAD-BCN (min)	72,00	80,00	98,00	87,00	87,00	93,00	92,00	92,00	92,00	78,00	89,00	
16	Tiempo medio resolución Averías CCTT (min)	214,00	228,00	274,00	274,00	193,00	217,00	213,00	234,00	221,00	232,00	235,00	
17	Incidentes por PC y año	0,37	0,70		1,54	1,92	2,37	3,21	3,80	4,38	4,82		
18	Encuesta satisfacción	4,94	4,93			4,95	4,85	4,91	4,99	4,84	4,73	4,83	

Guardar

- **Visualización de Cuadros de Mando**, incluyendo la creación de los dashboards y presentación de KPIs que permitirán una visión integral del estado de los Indicadores de gestión de los servicios TIC prestados.

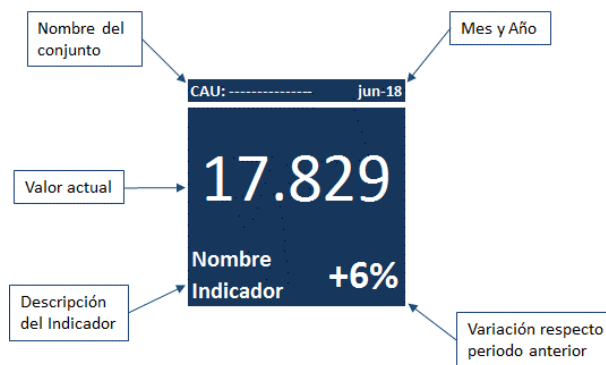
Inicialmente se implementarán 3 modelos de dashboards llave en mano, con las siguientes características:

- **Visualización de indicadores unitarios**

Se requiere la construcción y desarrollo de un modelo de dashboard que integre un conjunto de indicadores de gestión seleccionados del Catálogo correspondiente, estos elementos estarán predefinidos.

Para cada indicador individual se mostrará la siguiente información:

- Mes, Año
- Nombre del Conjunto
- Descripción del Indicador
- Valor actual (con máscara de datos)
- Variación respecto al periodo anterior



Los filtros de mes y año corresponderán al periodo actual o podrán ser seleccionados por el usuario para visualizar datos de periodos anteriores.

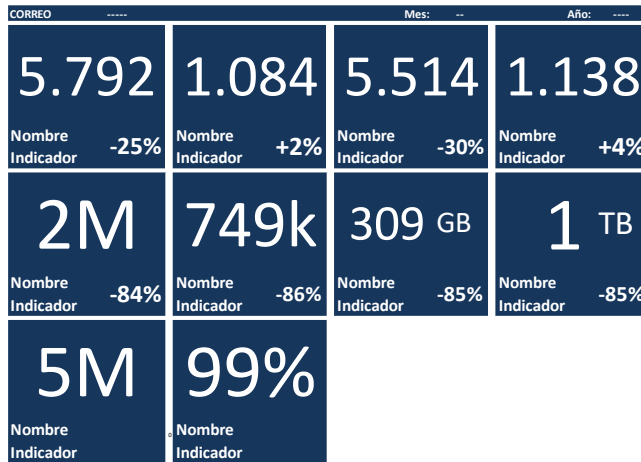
Sobre este diseño base se podrán configurar diferentes conjuntos de indicadores sin desarrollo adicional ni coste asociado, simplemente seleccionando del Catálogo de Indicadores los elementos correspondientes para definir un nuevo cuadro de mando a medida con un conjunto de estos indicadores.

- **Panel de indicadores.** Visión integrada de un conjunto de Indicadores, previamente definido. Las pantallas de indicadores estarán compuestas por una selección de elementos del Catálogo que podrá ser variable en el tiempo. A partir de este modelo desarrollado para un conjunto de indicadores, se podrá utilizar el mismo diseño configurable bajo selección de los elementos del Catálogo y del mes y año correspondiente. Inicialmente se encuentran definidos unos **65 conjuntos** agrupados de diferentes ámbitos de actuación del Área de Sistemas, y el catálogo de Indicadores está compuesto por unos **630 elementos** en total, que podrán variar en número y/o características del mismo.

Ejemplos de pantallas con un conjunto de indicadores:

CAU: -----		Mes: --		Año: ----	
17.829	0,2%	4 seg	164 seg	Nombre Indicador +6%	Nombre Indicador -6%
855	3.461	21.290	4,85	Nombre Indicador +15%	Nombre Indicador -8%
				Nombre Indicador 3%	Nombre Indicador 11%

APLICACIONES: -----		Mes: --		Año: ----	
248k	2M	105k	716k	Nombre Indicador -35%	Nombre Indicador +12%
47k	2,5M	32k	998k	Nombre Indicador +2%	Nombre Indicador +1%
594k	19M	20k	4,5M	Nombre Indicador -10%	Nombre Indicador -%



- **Gráfico de evolución temporal.** Visualización gráfica de evolución de un indicador del Catálogo que muestre su evolución en años o meses según criterio.
Se plantea la construcción de un dashboard sencillo que muestre la evolución en un gráfico de los valores de un indicador con un rango de periodo mensual o anual seleccionado a petición del usuario.
Los datos históricos estarán almacenados en la BBDD de la herramienta asociados con el indicador correspondiente.
En las gráficas, se podrán incluir uno o varios indicadores simultáneamente a elección del usuario.
Estos indicadores serán seleccionables desde los elementos del catálogo.
Ejemplos:



Los informes y dashboards se actualizarán de forma mensual con los datos obtenidos a través de los formularios de datos o procesos de carga desarrollados para tal fin.

A partir de este modelo desarrollado para un elemento del conjunto de indicadores, se podrá utilizar el mismo diseño configurable para cualquier otro elemento del catálogo seleccionado.

Se podrán seleccionar los rangos de fechas (meses, años) que se desean visualizar.

El licitador deberá describir para la herramienta propuesta, la solución y forma de implementar las características y funcionalidades actuales de la herramienta VIAC, con propuestas alternativas en el caso de no disponer de dicha funcionalidad en el estándar.

En caso de requerir de un desarrollo adicional a medida, el licitador deberá detallarlo e incluirlo en la estimación de esfuerzo de la fase o paquete de implantación correspondiente.

3.5 FUNCIONALIDADES HERRAMIENTA RESIT

Permitirá a RTVE ampliar la gestión financiera con el objetivo de administrar los costes de los servicios TI que se necesitan para ofrecer el servicio, y ser capaz de proporcionar información a las áreas usuarias sobre los costes directos e indirectos asociados a la infraestructura.

- Disponer de un sistema de gestión y control de los costes de los servicios TI y su utilización por parte de los usuarios.
- Permitir un control y depuración de los datos registrados en los sistemas y su correspondiente asignación de recursos por área
- Evaluar el consumo de recursos y proporcionar información para la elaboración del presupuesto del área, para conseguir una mejora en la eficiencia y reducción de costes.
- Optimización del proceso para automatización de las tareas manuales, mejorando el rendimiento y evitando errores producidos por no estar normalizada la manipulación de los datos ante posibles modificaciones.

Para la implantación de la herramienta RESIT, será necesario realizar un nuevo desarrollo para abordar todo el proceso de carga de datos, generación de estructura de ficheros, agrupación por áreas, reparto y envío por correo a responsables y áreas, basándose en la funcionalidad descrita a continuación.

Esta funcionalidad se desarrollará con cargo a la bolsa de horas de servicios profesionales variables tal como se indica en la fase 3.

Se hace una descripción a modo de resumen del alcance inicial del sistema que podrá ser detallado y completado durante la fase 3, aprovechando las funcionalidades proporcionadas por el resto de las herramientas implantadas:

- **Servicios:** En esta entidad, se identificará el catálogo de servicios objeto del reparto de costes, que serán gestionados mediante la aplicación. En una fase inicial se identificarán los servicios de partida, pero en el futuro se podrían incorporar a la aplicación nuevos servicios que deberían ser analizados para definir nuevos procesos de gestión.
- **Productos:** Esta entidad define categorías de todos los productos que están enmarcados en cada uno de los servicios. Son de carácter anual y se definen con tarifas a aplicar y otras características que serán descritas durante el análisis del sistema.
- **Elementos:** es el artículo o servicio que quedará reflejado como unidad de uso en cada uno de los ficheros que motivan el proceso y gestión del sistema.
- **Lista de correos:** Entidad destinada a tener un grupo de destinatarios
- **Configuración de envío de correo:** parametrización de las listas de correos relacionada con los distintos servicios o grupos de informes.
- **Obtención de datos desde el sistema GIDA:**
 - Carga y actualización de los datos del sistema externo GIDA en RESIT.
 - Visualización de los datos cargados desde el sistema GIDA.
 - Discriminar elementos, detectados por el usuario tras la carga, para que no se tengan en cuenta en los procesos posteriores.
- **Obtención de datos origen de otros sistemas:**
 - Carga de los datos para la generación de informes.
 - Interacción con sistemas SIGO y WHITESTONE (o herramientas que lo sustituyan) para obtener la información interna relativa a la actividad mensual en RTVE, uso de licencias de software y relación de activos.
 - Carga de ficheros externos a RTVE con información relativa a consumos de impresora, telefonía y buzones de correo, etc.
 - Visualización de los datos cargados desde los distintos orígenes de datos.
 - Discriminar elementos, detectados por el usuario tras la carga, para que no se tengan en cuenta en los procesos posteriores.



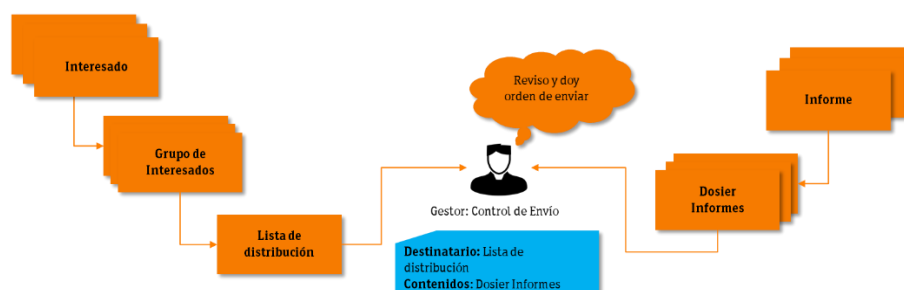
- **Generación de los datos de salida:**
 - El sistema tendrá los procesos encargados de organizar la información para obtener los distintos tipos de salidas seleccionados por el usuario, inicial se dispondrá de:
 - Ficheros de control
 - Actividad mensual
 - Reparto de servicios

- Para que se pueda revisar y tener un control preliminar, se dispondrá de un conjunto de listados o visualización por pantalla que permita filtrar para asegurar que los datos de salida son los esperados.
- Procesos para la creación de ficheros de cada uno de los formatos como resultado final.

- **Módulo de Reporting y distribución de ficheros:**

El sistema dispondrá de un módulo donde se realizará la identificación de grupos de distribución, como conjunto de destinatarios que definen la entidad o interesados en la recepción de cada uno de los documentos o informes. Además, se tendrán la posibilidad de definir listas de distribución, que podrán contener uno o varios grupos de interesados

Estas listas se podrán asociar a uno o varios informes, de manera que el sistema tendrá un esquema de distribución de informes, que solamente será necesario definir y configurar una vez, ya que, en posteriores meses o ciclo de generación del informe, el gestor podrá realizar el envío sin necesidad de construir ni definir destinatarios.



Interfaces actuales con otros sistemas de RTVE:

- **GIDA (comunicación con vistas o ficheros)**
 - Cuentas de usuario
 - Responsables
 - Entidades.
- **SIGO (comunicación con vistas o ficheros)**
 - Datos de actividad mensual
- **WHITESTONE (comunicación con vistas o ficheros)**
 - Relación de activos.
 - Software Ofimático: Adobe, Autodesk, Microsoft

3.6 FUNCIONALIDADES GENERALES

En este apartado se detallan otras funcionalidades y características comunes a este tipo de herramientas, así como las particulares requeridas para este expediente.

El licitador describirá el funcionamiento y modo de implementación de las mismas en la herramienta propuesta.

3.6.1 Características generales

- Diseño sencillo e intuitivo.
- Sistema de ayudas on-line, con formularios de consultas, con acceso online desde la aplicación a los manuales de usuario.
- Deberá existir un Log del sistema para detección de errores e incidencias en la aplicación.
- Deberán quedar registradas las acciones de cada usuario en el sistema, así como su fecha de realización, con la posibilidad de parametrizar dicho registro.
- Información general, ayuda y FAQs
- La interface de usuario será en español (de España).

3.6.2 Posibilidades de parametrización

La aplicación será altamente parametrizable. Se podrán parametrizar aspectos como:

- **Parametrizaciones Generales**
 - Home page y Banners
 - Menús a medida
 - Posibilidad de que cada usuario personalice su interfaz con las operaciones más utilizadas.
 - Registro y perfil de usuario
 - Posibilidad de poner límite al tamaño de las imágenes y documentos que se pueden subir a la plataforma
 - Personalización de las distintas pantallas con la imagen corporativa y estilos de CRTVE
 - Mostrar u ocultar campos
 - Añadir campos a medida
 - Perfil de usuario
 - Información general, ayuda y FAQs
 - Otras parametrizaciones generales (detallar)

Se deberá poder ajustar la parametrización durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios de operativa interna o procesos según se vayan produciendo o con motivo de cambios legales.

3.6.3 Gestión Documental

El sistema dispondrá de una gestión documental que permita gestionar y administrar toda la información de ámbito documental que se genera dentro de la aplicación:

- **Funcionalidades generales**
 - La documentación estará organizada y disponible digitalmente en un solo medio y con una única vía de entrada para todos los usuarios del sistema.
 - Podrá gestionar el almacenamiento de diferentes formatos de documentos: fotos, PDF, MS-Word, MS-Excel, enlaces a videos externos, etc.
- **Funcionalidades específicas**
 - Gestionar documentación incluida en la CMDB relacionada con los CI, y procesos registrados.
 - Gestionar la documentación ALM de proyectos y peticiones.

3.6.4 Notificaciones automáticas

El Sistema contemplará notificaciones automáticas a los destinatarios seleccionados. Dichas notificaciones deberán ser parametrizables y personalizables ante ocurrencia de distintos eventos:

- **Notificaciones generales**
 - Notificaciones ante eventos
 - Recordatorios de acciones
 - Aprobación de Tareas
 - Vencimiento de tareas
 - Otras notificaciones

Las notificaciones se podrán realizar mediante distintas vías:

- Dentro de la propia aplicación
- Correo electrónico
- Otros. Detallar otras posibilidades incluidas (ej: SMS, Whatsapp, etc). En caso de que el coste de los envíos no esté incluido, se indicará en la oferta económica el coste unitario que se consumirá del importe de la bolsa de servicios variables.

3.6.5 Sistema de búsquedas

El sistema dispondrá de funcionalidades de búsqueda que permitan localizar fácilmente la información, como, por ejemplo:

- **Búsquedas genéricas**

- Búsquedas sobre los distintos campos del modelo de datos, pudiendo filtrar la información mediante criterios variables.
 - Búsquedas básicas para los usuarios normales y funcionalidades de búsqueda avanzadas para los expertos y administradores.
 - Búsquedas entre fechas.
 - Búsquedas por estado
 - Búsquedas combinadas de múltiples campos
 - Ordenación de los resultados por distintos criterios.
- **Búsquedas particulares**
 - Parametrización de búsquedas avanzadas.
 - Permitir configurar y guardar búsquedas de usuarios particulares generadas a medida para futuros accesos.
 - Posibilidad de compartir búsquedas con usuarios del equipo de trabajo.

Una vez realizadas las búsquedas se podrán realizar exportaciones en CSV's, Excel y pdf.

3.6.6 Sistema de Informes

- **Informes generales**
 - El sistema dispondrá de herramientas para generar cualquier tipo de informe por parte de los administradores, utilizando diferentes filtros.
- **Informes particulares**

Los siguientes informes deberán ser desarrollados dentro del alcance de cada módulo del proyecto. A modo de ejemplo se detallan los siguientes:

 - Informe de incidencias y peticiones pendientes
 - Informe resumen de incidencias diarias por categoría
 - Informe incidencias destacadas:
 - Inventario mensual de activos. WSD
 - Solicitudes Resueltas
 - Cuadro de Mando. Coste por Tipo Coste / comparativa
 - Usuarios activos por aplicación
 - Informe Gestión de Cambios
 - Listado Propietarios Activos Información (PAI)
 - Catálogo RGPD
 - Catálogo de Servicios
 - Desglose Contratos
 - Estado Servicios Operativos

- Seguimiento Presupuestario DyA
- Devengo Mensual SAP
- Volumen de demanda por área
- Etc.

El licitador describirá en su oferta los informes disponibles por defecto.

Los informes se podrán exportar en formato CSV y hoja Excel, pdf, png.

En el **Anexo 2** de Informes se incluyen ejemplos de los principales informes requeridos.

3.6.7 Visualización de datos de uso

Aparte de las funcionalidades requeridas para el CdM, la herramienta dispondrá de un Dashboard que muestre a los administradores los principales KPI's y estadísticas de la plataforma de forma gráfica. Mostrará información como:

- **Indicadores generales**
 - Usuarios registrados y usuarios activos
 - Estadísticas generales de utilización
 - Otros KPIs generales (detallar los propuestos)

El licitador detallará otros KPI que pueden ofrecerse de forma estándar por la herramienta.

3.6.8 Requerimientos de Control de Accesos

El sistema deberá garantizar la confidencialidad de los datos mediante el acceso con usuario y contraseña, integrado en el directorio activo de CRTVE.

- Los permisos se podrán gestionar a nivel de usuario y/o roles. Dichos perfiles y roles podrán definirse, de tal forma que se pueda limitar el acceso a los distintos módulos, pantallas o elementos. El licitador describirá en su oferta las funcionalidades y flexibilidad al respecto.
- La solución debe incorporar mecanismos de registro y **auditoría de actividad de los usuarios**, de forma que pueda determinarse cuando se ha conectado un usuario y qué usuario ha realizado una acción sobre el sistema.
- **Gestión de usuarios y contraseña.** El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas que se utilizarán para el alta, baja y modificación de usuarios. Se proporcionarán las herramientas y soporte necesario para resolver cualquier incidencia de olvido o pérdida de contraseña por parte de los usuarios.

La aplicación dispondrá de procedimientos de caducidad periódica de contraseñas.

- **Doble Factor de Autenticación**

El sistema dispondrá de autenticación de usuarios mediante MFA (mediante opciones a elegir como SMS, MS-Autenticartor, email).

3.7 INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE RTVE

Estas integraciones se realizarán mediante la implementación de servicios web para la comunicación entre sistemas, u otros protocolos como API, APIrest, etc.

INTEGRACIÓN CON GIDA

Integración con Sistema Gestión de Identidades corporativo (GIDA), para la seguridad de acceso de los usuarios a la aplicación mediante la integración con SAML para los procesos de autenticación, Single Sign-On y federación de identidades.

Asimismo, el sistema se podrá integrar con GIDA para la sincronizar datos relativos de los expedientes de los proveedores y usuarios externos contratados para la prestación de servicios TI que estarán registrados en la CMDB.

INTEGRACIÓN CON SAP HANA

Posible integración con SAP HANA para la gestión de proveedores y gestión financiera en relación con la carga de consumos y devengos de los servicios contratados.

También se podrá integrar para la actualización de activos informáticos.

Desde el punto de vista TI la herramienta deberá poder leer información de los empleados de SAP RRHH que sea necesaria.

4 IMPLANTACIÓN

En este apartado se define el modelo de implantación para los Procesos y Herramientas TI dentro del alcance de este proyecto.

En lo referente a la definición de los procesos TI, y previo a su implantación en la correspondiente herramienta TI, será necesario realizar una revisión o definición, en cada caso, del estado actual del Mapa de Procesos que se detalla en el apartado 2.1 de este pliego donde se describe la situación actual de los distintos procesos de TI en el nuevo marco de referencia.

El licitador proporcionará en su oferta la metodología y modelo que utilizará para la evaluación y el Marco de Madurez de Procesos de TI, así como un plan detallado de trabajo para cumplir con las necesidades de evolución y cumplimiento de los procesos para alcanzar el nivel objetivo de madurez requerido.

La implantación de la herramienta y sus correspondientes procesos de Gestión TI, se realizará de forma gradual y controlada, dividiendo el trabajo en etapas más manejables donde estarán definidos los diferentes paquetes de trabajo que agrupan determinados procesos y funcionalidades, teniendo en cuenta la tipología y dependencias de los mismos que permitan establecer un área o ámbito representativo de gestión.

Se han definido 3 fases diferenciadas para la ejecución del proyecto:

- Fase I: Procesos propios de gestión de servicios TI y funcionalidad genérica del módulo ITSM.
- Fase II que se corresponderá con los procesos específicos de Gestión de Proyectos, Demanda, ALM, Proveedores, Financiera y funcionalidad genérica de los módulos PPM/ALM/DevOps.
- Fase III para el resto de procesos, menos prioritarios para RTVE.

Para cada fase del proyecto se han definido los correspondientes paquetes de trabajo, junto con el esfuerzo estimado en horas que podrían suponer la ejecución completa, incluyendo entre otras las siguientes tareas generales que serán de aplicación a todos los paquetes de trabajo.

Tareas Generales:

- La definición de los procesos ITSM implicados:
 - Mapeo de Procesos Actuales. Revisión y análisis de los procesos (si existen) para entender el estado actual y las áreas de mejora.
 - Diseño del proceso objetivo, optimizado para cumplir con los objetivos de nivel de madurez definido.
 - Diseño de los flujos de trabajo, roles y responsabilidades. Revisión y/o actualización en cada caso.

- Documentación del proceso, incluida la definición de políticas y procedimientos detallados (entradas, actividades, salidas y controles).
- Configuración y parametrización de la herramienta
 - Implementación de los flujos de trabajo y procesos definidos previamente
 - Personalización a las necesidades específicas de RTVE
 - Despliegue en el entorno de pruebas
 - Validación de pruebas técnicas y funcionales
- Implantación y despliegue del sistema / proceso
 - Despliegue en el entorno de producción
 - Monitorización inicial del proceso para identificar y corregir problemas
- Formación y comunicación
 - Documentación técnica y guías de usuario.
 - Formación del personal y gestión del cambio
 - Comunicación y apertura a usuarios finales

El licitador podrá especificar para cada paquete de trabajo aquellas tareas generales que según su criterio no sean de aplicación necesaria para la ejecución del mismo y que no afecten al resultado final, aportando en cada caso la justificación detallada del motivo de la exclusión. Esta decisión tendrá que ser consensuada con RTVE antes de la ejecución del paquete de trabajo.

Igualmente, el licitador incluirá en su propuesta sin coste adicional todas las tareas adicionales que considere necesarias para la puesta a punto de los distintos módulos y la implantación de los distintos procesos.

Los paquetes de trabajo se establecen como entregables de proyecto, por lo tanto, su ejecución se tiene que implementar o desarrollar totalmente antes de dar por completada la tarea. Una vez alcanzado el hito correspondiente, se procederá a su revisión y aceptación por parte de RTVE, como requisito previo para autorizar su facturación.

Cada fase incluye la implantación de un conjunto de procesos agrupados en paquetes de trabajo, que incluyen la revisión o definición inicial del proceso y su posterior implantación o parametrización en la nueva herramienta.

El alcance final de cada paquete quedará determinado por:

1. **lo establecido en la definición previa propuesta por parte del licitador de los procesos afectados**, que estarán basados en la situación actual y optimizados para cumplir con los objetivos de nivel de madurez definido.
2. **la parametrización necesaria para la implantación de los procesos definidos**, las integraciones relacionadas con otros procesos y la aplicación de toda la funcionalidad aportada por la

herramienta para la gestión de los procesos afectados, incluyendo las funcionalidades adicionales que puedan ser requeridas para la ejecución del módulo/proceso.

Para cada paquete se incluye a título orientativo, una estimación del esfuerzo mínimo necesario para su implantación, debiendo ser los licitadores los que indiquen en su propuesta el esfuerzo estimado, según la complejidad de la herramienta propuesta y las capacidades de los recursos del equipo de trabajo propuesto. Por tanto, la implantación de cada paquete será a precio cerrado, debiendo el licitador incluir en su oferta económica el importe total ofertado para cada paquete, independientemente del esfuerzo finalmente realizado, según el formato detallado en el PCG.

4.1 FASE 1: PROCESOS Y FUNCIONALIDADES ITSM

Es esta fase se implantarán un conjunto de procesos y paquetes de trabajo, que incluyen la revisión o definición inicial y su posterior implantación o parametrización en la herramienta.

La siguiente tabla detalla los procesos de esta fase, así como el esfuerzo de implantación estimado por RTVE:

id	Procesos a Implantar Fase 1	Esfuerzo estimado (*)
PT-1.01	Gestión Incidencias y Peticiones e implantación de la Herr. ITSM	800
PT-1.02	Gestión de eventos	240
PT-1.03	Gestión de cambios	240
PT-1.04	CMDB Fase-1: Implantación con migración elementos actuales	800
PT-1.05	CMDB Fase-2: Carga elementos no gestionados actualmente	240
PT-1.06	Gestión de Niveles de Servicio	400
PT-1.07	Cuadro de Mando F-1: KPIs e informes	800
PT-1.08	Cartera de servicios	320
PT-1.09	Gestión de problemas	240
Total Fase 1		4.080

(*) Estimación horas de esfuerzo orientativa

A continuación, se describe el alcance inicial de cada paquete/proceso, que de forma general y como principio común deberán cumplir con los objetivos y principios básicos de los procesos definidos en cada una de las Fases del Servicio basados en la metodología de gestión y buenas prácticas de ITIL v3.

4.1.1 Gestión de incidencias y peticiones e implantación de la herramienta ITSM

El objetivo de este paquete es disponer de un nuevo sistema centralizado para atender la demanda, optimizar los procesos de gestión, y mejorar la calidad de los servicios TI que ofrece el área de sistemas a todos sus usuarios.

Procesos afectados:

- Gestión de incidencias
- Gestión de peticiones
- Gestión del catálogo de servicios

Alcance inicial y tareas específicas:

- Revisar el proceso de gestión de incidencias y peticiones teniendo en cuenta los procesos implantados en Whitestone y en SIGO.
- Revisar la clasificación de incidencias y peticiones
- Llevar a cabo una revisión y actualización de los flujos de proceso y actores asociados
- Actualizar y unificar el procedimiento documentado sobre la gestión de incidencias y peticiones
- Establecer una gestión de conocimiento acotada sobre la gestión de incidencias
- Revisión y unificación del catálogo de peticiones
- Definición de un proceso de Gestión del Catálogo de servicios
- Definir el portal de usuarios del Help Desk para incidencias y peticiones para los diferentes perfiles (usuarios finales de los servicios TI, personal del CAU, técnicos de soporte de los distintos ámbitos)
- Implantación y parametrización de la herramienta
- El licitador detallará en su propuesta las tareas anteriores y otras adicionales que estime oportunas para asegurar la correcta ejecución del paquete de trabajo y que no supongan un coste adicional para RTVE.

Se considerará terminado este paquete cuando sea posible deshabilitar la herramienta Whitestone como herramienta ITSM y deshabilitar las capacidades de SIGO para la gestión de peticiones.

4.1.2 Gestión de eventos

El objetivo de este paquete es Automatización de la identificación de incidencias y reducir el tiempo entre su detección y el inicio de las actividades de resolución por parte del equipo de operaciones

Procesos afectados:

- Gestión de incidencias
- Gestión de eventos

Alcance inicial y tareas específicas:

- Categorización de Eventos y acciones adecuadas.
- Definir los eventos que deben notificarse de forma automática a la herramienta de ISTM
- Parametrización de la herramienta de ITSM para la gestión de las notificaciones automáticas de eventos

- Definir y parametrizar la herramienta ITSM para su integración con la herramienta de monitorización (ZABBIX)
- Actualización del Cuadro de Mando

4.1.3 Gestión de cambios

El objetivo de este paquete es Gestionar de manera efectiva los cambios en la infraestructura y servicios TI para minimizar riesgos y garantizar la continuidad del negocio.

Procesos afectados:

- Gestión de cambios

Alcance inicial y tareas específicas:

- Revisión de políticas y procedimientos de gestión de cambio.
- Definición alineada con la gestión de la configuración como fuente de datos para la evaluación del impacto y riesgos asociados a los cambios.
- Revisión de los promotores del cambio.
- Implementación en el ITSM (Flujo, integraciones con la CMDB y calendario de cambios)
- Puesta en marcha del proceso sobre la nueva herramienta, deshabilitando su utilización sobre SIGO

4.1.4 CMDB Fase-1: Implantación con migración elementos actuales

El objetivo de este paquete es Proporcionar una visión transparente y detallada de los activos TI, relaciones e integración entre los diferentes procesos de la organización, apoyando en la ejecución de otros procesos como la gestión de incidencias y cambios.

La CMDB será un punto único y actualizado con toda la información de los elementos gestionados dentro del entorno tecnológico de la organización.

Procesos afectados:

- Gestión de la configuración y activos de servicio

Alcance inicial y tareas específicas:

- Definición y catalogación de activos del servicio
- Establecimiento del ciclo de vida de los activos
- Definición de los criterios de la CMDB
- Parametrización de la CMDB en la herramienta ITSM
- Migración de los activos mantenidos en Whitestone
- Migración de los elementos de configuración en CMDB Build, deshabilitando dicha herramienta
- Integración con el resto de los sistemas de gestión y procesos de la organización.
- Establecimiento de indicadores y métricas que permitan evaluar el rendimiento de la herramienta.

4.1.5 CMDB Fase-2: Carga elementos no gestionados actualmente

El objetivo de este paquete es Establecer la evolución y ampliación del alcance de la CMDB de forma progresiva durante la fase de operación, con el objetivo de lograr la cobertura completa para departamento TI.

Procesos afectados:

- Gestión de la configuración y activos de servicio

Alcance inicial y tareas específicas:

- Definición y clasificación de los tipos de elementos no mantenidos actualmente en CMDBuild y WhiteStone (Aplicaciones, elementos de sistemas, servicios...)
- Adaptación del proceso y ciclo de vida si fuera necesario
- Parametrización de la CMDB
- Poblado de la CMDB de forma progresiva para cada tipo de elemento

4.1.6 Gestión de Niveles de Servicio

El objetivo de este paquete es Administrar niveles de servicio que cumplan, con el requerimiento de negocio para TI, de asegurar la calidad en la prestación de servicios claves de TI y mantener un alineamiento estratégico con las necesidades de negocio.

Procesos afectados:

- Gestión del Nivel de Servicio

Alcance inicial y tareas específicas:

- Revisión de los ANS, identificando aquellos que se considere necesario definir.
- Establecer métodos y estándares de medición, condiciones y frecuencia de las mediciones
- Diseñar e implantar, la medición de los ANS en un Cuadro de mando unificado (incluye la identificación de fuentes de información y automatización)
- Definir e implantar un informe global de seguimiento de ANS

4.1.7 Cuadro de Mando F-1: KPIs e informes (ITSM)

El objetivo de este paquete es Visualizar la información agregada de todos los sistemas que se estén utilizando, que facilite la gestión financiera, ANS, la operación y la gestión del servicio.

Capacidad de generación de informes a través de la misma o a partir de su información, así como proporcionar métricas e indicadores que aporten información para la gestión y la toma de decisiones.

Procesos afectados:

- Medición del Servicio
- Informes de Servicio

Alcance inicial y tareas específicas:

- Definición de Indicadores y KPIs de Negocio, identificando los orígenes de la información y método de cálculo
- Definición del sistema integrado para la gestión del servicio e informes y determinar el alcance
- Identificar los destinatarios de la información, el formato y los canales de distribución
- Implantación de la herramienta, y creación sobre la misma de los cuadros con la información de los KPIs de forma automática a partir de la información gestionada
- Generación de los informes para el seguimiento del servicio
- Definición e implantación del modelo de seguimiento sobre los informes del servicio
- Integración con fuentes de información para la actualización automática de la información
- Este paquete cubrirá las funcionalidades específicas requeridas para la sustitución de la actual herramienta VIAC relacionadas con los procesos de esta fase, en lo referentes a la gestión, mantenimiento y visualización de datos mediante la herramienta propuesta por el licitador.

4.1.8 Cartera de servicios

El objetivo de este paquete es implantar una cartera de servicios TI para cubrir mejor las necesidades empresariales.

Procesos afectados:

- Gestión de la cartera de servicios

Alcance inicial y tareas específicas:

- Revisión de la cartera de servicio TI implementada actualmente en SIGO
- Identificar todos los productos y servicios de TI que se encuentran en desarrollo
- Definir la cartera de servicios, enlazando al catálogo de servicios con aquellos que se encuentran en desarrollo y posibles servicios a incorporar próximamente
- Definir el proceso de inclusión de los nuevos servicios en la cartera
- Definir e implantar controles para la identificación de nuevos servicios
- Parametrización de la herramienta ITSM (CMDB) y carga de los servicios en la misma

4.1.9 Gestión de Problemas

El objetivo de este paquete es Administrar la gestión de problemas para garantizar la satisfacción de los usuarios finales y evitar que ocurran los problemas y sus incidencias resultantes.

Procesos afectados:

- Gestión de Problemas

Alcance inicial y tareas específicas:

- Definir el proceso de gestión de problemas (flujo, actividades reactivas y proactivas, responsabilidades...)

- Puesta en marcha del modelo y actividades proactivas para la gestión de problemas, relacionado con la calidad y mejora continua
- Funcionalidades específicas requeridas

4.2 FASE 2: GESTIÓN DE PROYECTOS Y ALM

Implantación de un conjunto de procesos y paquetes de trabajo, que incluyen la revisión o definición inicial y su posterior implantación o parametrización en la herramienta:

id	Procesos a Implantar Fase 2	Esfuerzo estimado (*)
PT-2.01	Gestión de proyectos e implantación de la herramienta PPM/ALM	960
PT-2.02	Gestión financiera. Parte de horas y Devengo Mensual	560
PT-2.03	Gestión de ciclo ALM	400
PT-2.04	Gestión Entregas y Despliegues	240
PT-2.05	Integración Herramienta DevOps	240
PT-2.06	Gestión de la Demanda	480
PT-2.07	Cuadro de Mando F-2: KPIs e informes	320
Total		3.200

(*) Estimación horas de esfuerzo orientativa

4.2.1 Gestión de proyectos e implantación de la herramienta PPM/ALM

El objetivo de este paquete es acometer la implantación de la herramienta de Gestión de Proyectos y ciclo de vida ALM, que proporcione cobertura y visibilidad a todos los procesos de gestión y su integración con las herramientas de DevOps.

Procesos afectados:

- Gestión de Proyectos
- Gestión de la Demanda

Alcance inicial y tareas específicas:

- Revisar y actualizar el proceso de gestión de proyectos actual
- Parametrización de la herramienta
- Plantear un modelo de seguimiento para la planificación de recursos previstos
- Retirar SIGO como herramienta de gestión de proyectos

4.2.2 Gestión Financiera, parte de horas y Devengo Mensual.

El objetivo de este paquete es Planificar y gestionar el presupuesto del Departamento TI con una información precisa y actualizada para permitir la estimación y control del coste de los servicios TI.

Gestionar y controlar todas las actividades de los proveedores que tienen una facturación o componente económico asociado. Realizar el control financiero de los contratos, facilitando el seguimiento de los mismos, la gestión de los devengos y reporte.

Procesos afectados:

- Gestión financiera

Alcance inicial y tareas específicas:

- Revisar el modelo actual de gestión financiera, incluyendo las estructuras necesarias para la gestión de costes e información utilizada actualmente.
- Presupuestar los requerimientos necesarios para el control financiero y operativo en la provisión de los servicios.
- Definición del nuevo modelo para la gestión de los proveedores, estableciendo las tipologías de contratos y conceptos de devengo, así como el modelo de validación para cada una de las tipologías.
- Definir las estructuras necesarias en la herramienta PPM/ALM para adaptar el modelo, así como la relación con los elementos del modelo de gestión de proyectos y con los contratos mantenidos en la CMDB.
- Definir los flujos de creación de contratos y de aprobación en cada fase del proceso de gestión y devengo.
- Definir un modelo para el seguimiento de la información, que permita visualizar la información agregada por los conceptos que se determinen (contrato, proveedor, previsión de mes, cierre de mes...).
- Establecer el modelo de reporting de la facturación, estableciendo los diferentes informes a generar y destinatarios de la información.
- Validación y pruebas del modelo, estableciendo un paralelo entre el sistema actual y el nuevo para garantizar la correcta gestión y cálculo de los importes.
- Confección de los informes necesarios
- Trasladar la funcionalidad específica actual de la herramienta SIGO descrita en el apartado 2.3.4 de este pliego técnico, en relación al control de incurridos en los Partes de horas y el proceso del Devengo Mensual SAP de los servicios operativos prestados por proveedores externos.

En caso de ser necesario un desarrollo a medida, el licitador detallará en su oferta las tareas y funcionalidades propuestas, e incluirá el esfuerzo adicional necesario junto con el resto de tareas definidas para este paquete.

4.2.3 Gestión de ciclo ALM

El objetivo de este paquete es Proporcionar un herramienta y proceso como soporte al desarrollo de aplicaciones, integrado con las herramientas DevOps de RTVE para la automatización y mejora del proceso.

Procesos afectados:

- Gestión de Proyectos
- Gestión Entregas y despliegues

Alcance inicial y tareas específicas:

- Analizar los procesos actuales del ciclo ALM y unificar en un único proceso, con las particularidades que necesite cada tipo de desarrollo.
- Definir todos los elementos a parametrizar (flujos de trabajo, campos personalizados, tipologías, metodologías, roles, seguridad...).
- Evaluar y configurar integraciones con las herramientas DevOps.

4.2.4 Gestión Entregas y Despliegues

El objetivo de este paquete es Estandarizar y centralizar las entregas y despliegues de software. Mejorar la eficiencia al establecer procesos estandarizados. Establecer un control adecuado sobre la configuración del software. Simplificar la implementación de actualizaciones y parches.

Procesos afectados:

- Gestión Entregas y despliegues

Alcance inicial y tareas específicas:

- Identificar y analizar los procesos actuales de gestión de versiones.
- Establecer una planificación para la centralización de entregas y nuevas versiones.
- Implementar la gestión de entregas y despliegues en el entorno de producción de la herramienta.

4.2.5 Integración herramienta DevOps

Gestión estandarizada del ciclo DevOps a través de la integración de las herramientas que lo soportan, unificando las herramientas DevOps actuales y fomentando así la colaboración y eficiencia en el proceso.

Procesos afectados:

- Gestión de Proyectos
- Gestión Entregas y despliegues

Alcance inicial y tareas específicas:

- Unificar las herramientas de gestión de código (GIT) y orquestación CI/CD (Jenkins)
- Integración y despliegues de forma automáticas

- Definir la separación de roles mediante políticas RBAC, en lugar de utilizar herramientas separadas. Revisar de los procesos CI/CD para incluir pasos adicionales, como el análisis de calidad de código, escaneo de dependencias en librerías, y asegurar que se siguen prácticas estandarizadas.
- Registrar evidencias de la realización de pruebas de testing en las nuevas herramientas.

4.2.6 Gestión de la Demanda

Establecer un modelo para la relación entre Negocio y TI, organizando el registro, priorización y gestión de las peticiones relevantes y evolutivos solicitados por el Negocio basado en el modelo actual de gestión, que está implementado en las herramientas de gestión TI (WSD y SIGO).

Procesos afectados:

- Gestión de la Demanda

Alcance inicial y tareas específicas:

- Revisar a partir de la versión actual la gestión de la demanda existente y la gestión de proyectos.
- Llevar a cabo una actualización del proceso para asegurar que cubre los ámbitos actuales.
- Definición y asignación de roles y responsabilidades.
- Definir un modelo de seguimiento de la demanda entre negocio y TI
- Puesta en marcha del modelo de gestión de la demanda, guiado durante las primeras sesiones
- Confección de los informes sobre gestión de la demanda
- Trasladar la funcionalidad actual de la herramienta SIGO (demanda estratégica, operativa e interna) descrita en el apartado 2.3.2 de este pliego técnico, en relación con la Gestión de la Demanda.

El licitador detallará en este paquete, el grado de cumplimiento de la funcionalidad requerida para su implantación en la herramienta propuesta, indicando en su caso las posibles restricciones y la propuesta alternativa para cubrir el modelo de forma satisfactoria.

En caso de ser necesario un desarrollo a medida, el licitador detallará en su oferta las tareas y funcionalidades propuestas, e incluirá el esfuerzo adicional necesario junto con el resto de tareas definidas para este paquete.

4.2.7 Cuadro de Mando F-2: KPIs e informes (PPM/ALM)

El objetivo de este paquete es completar la implantación del Cuadro de Mando de la Fase I para disponer de Visualización agregada de todos los sistemas que se estén utilizando, incluyendo los relacionados con el desarrollo, ANS, gestión de proyectos y demanda implantados en la Fase II.

Ampliar la generación de informes a través de la misma o partir de su información, así como proporcionar nuevas métricas e indicadores que aporten información para la gestión y la toma de decisiones.

Procesos afectados:

- Medición del servicio
- Informes del servicio

Alcance inicial y tareas específicas:

- Definición de Indicadores y KPIs de Negocio, identificando los orígenes de la información y método de cálculo.
- Identificar los destinatarios de la información, el formato y los canales de distribución
- Actualización y consolidación del modelo implantado en la fase 1 y de la herramienta de visualización indicada por el licitador en la solución propuesta.
- Actualización de los nuevos indicadores generados con la implantación de los nuevos procesos y creación sobre la misma de los cuadros con la información de los KPIs de forma automática a partir de la información gestiona.
- Generación de los informes para el seguimiento del servicio.
- Definición e implantación del modelo de seguimiento sobre los informes del servicio.
- Integración con fuentes de información para la actualización automática de la información.
- Este paquete completará las funcionalidades específicas requeridas para la sustitución de la actual herramienta VIAC que no hayan sido e implementadas en la fase 1, utilizando la herramienta de visualización de datos propuesta por el licitador.

4.3 FASE 3: OTROS MODULOS

En esta fase se incluyen otros procesos o desarrollos a medida que son menos prioritarios para RTVE y que se ejecutarán como evolución y mejoras de las herramientas implantadas mediante el consumo de la bolsa de servicios variables.

Estos paquetes se enumeran a modo de propuesta de iniciativas y no tendrán que ser implantados en su totalidad, pudiendo ser sustituidos o eliminados por otros procesos o funcionalidades que se determinarán en función de las necesidades de RTVE.

El alcance del PT-3.01 está se concreta como un desarrollo a medida y su alcance está definido en el apartado *3.5 Funcionalidades Herramienta RESIT*.

Previo a su implantación, tendrán que ser revisados y evaluados para definir el alcance final de los procesos, funcionalidad requerida, estimación de esfuerzo y tareas necesarias para su ejecución.

Id.	Procesos / Iniciativas a Implantar Fase 3
PT-3.01	Reparto de coste de servicios IT (RESIT)
PT-3.02	Gestión de Proveedores
PT-3.03	Mejoras sobre el modelo de despliegue
PT-3.04	Gestión del Conocimiento

PT-3.05	Modelo de mejora continua
PT-3.06	Modelo de gestión de la calidad
PT-3.07	Modelo Generación de la Estrategia
PT-3.08	Plan de continuidad y garantizar la continuidad del servicio
PT-3.09	Gestión de la disponibilidad y capacidad

4.3.1 Reparto de coste de servicios (RESIT)

El objetivo de este paquete será desarrollar un nuevo sistema de reparto de costes de servicios IT con el objetivo de automatizar el proceso actual en RTVE, que podrá estar integrado con el resto de herramientas o definido en un modelo alternativo que será mantenido y administrado por el propio licitador.

Este paquete se corresponde con las Funcionalidades detalladas en el apartado 3.5 *Funcionalidades Herramienta RESIT*, y se realizará mediante la solución propuesta por el licitador para cubrir con los requerimientos descritos, o la propuesta alternativa para sustituir el modelo de forma que se determine durante la ejecución de esta fase, en caso de que resulte más conveniente para RTVE.

4.3.2 Gestión de Proveedores

El objetivo de este paquete es asegurarse de que se establezcan y mantengan relaciones eficientes con los proveedores y garantizar la calidad y cumplimiento de los servicios acordados.

Procesos afectados:

- Gestión de proveedores

4.3.3 Mejoras sobre el modelo de despliegue

Evolucionar el modelo de despliegue y revisar la estrategia de derivación, buscando la modernización, eficiencia y estandarización en el desarrollo y despliegue de aplicaciones.

Procesos afectados:

- Gestión Entregas y despliegues

4.3.4 Gestión del Conocimiento

Estandarización de una base de conocimientos que permita centralizar toda la información generada y compartir esta los entre equipos.

Procesos afectados:

- Gestión del Conocimiento

4.3.5 Modelo de Mejora Continua

Establecer la mejora de los procesos y servicios TI como parte del modelo de trabajo del departamento, identificando, evaluando y gestionado todas las oportunidades e iniciativas que se identifiquen, mejorando la calidad y eficiencia de los servicios.

Procesos afectados:

- Mejora continua

4.3.6 Modelo de Gestión de la Calidad

El principal objetivo de la creación de un modelo de estas características es garantizar unos mínimos de calidad de los servicios TI prestados, cumpliendo con los estándares y niveles acordados para cada uno.

Procesos afectados:

- Medición del servicio
- Informes del servicio
- Evaluación

4.3.7 Modelo de Generación de la Estrategia

Creación de un modelo estandarizado para definir la perspectiva, posición, planes y patrones que el área de sistemas necesita para alcanzar las metas de la organización

Procesos afectados:

- Gestión de la Estrategia

4.3.8 Gestión de la disponibilidad y capacidad

Mejora y optimización del rendimiento de la infraestructura, recursos y capacidades de TI de acuerdo con las necesidades empresariales. Gestionar de forma proactiva las necesidades de forma que puedan provisionarse en forma de tiempo.

Procesos afectados:

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la capacidad

4.4 ACTIVIDADES DE LA IMPLANTACIÓN

El adjudicatario será responsable de todo el proceso de despliegue y parametrización de la herramienta durante la fase de implantación.

El adjudicatario presentará en su propuesta el Plan de Implantación propuesto para los distintos módulos que componen cada fase. El proceso de Implantación deberá ser gradual, proponiendo el licitador el plan de implantación, en el que se contemplen al menos los siguientes apartados:

- **Instalación, configuración y parametrización.** Deberá incluir todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del sistema, tales como:
 - Instalación, configuración y parametrización de elementos hardware y software.
 - Adaptaciones de los módulos de la solución a los requisitos de RTVE.
 - Parametrización y configuración de todos los componentes del sistema.
 - Integraciones con los sistemas de RTVE.
 - Alta de los usuarios y definición y creación inicial de perfiles de usuarios.
 - Puesta en marcha de comunicaciones.
 - Cualquier otra tarea necesaria.
- **Carga de Datos.** El adjudicatario será responsable de la carga inicial y migración de datos del sistema actual necesarios para la puesta en marcha del sistema:
 - Será necesario detallar en la oferta tanto los datos maestros a cargar para el arranque del sistema como el método propuesto de carga.
 - El adjudicatario deberá cargar en las nuevas herramientas los datos existentes en las herramientas actuales (incidencias, peticiones, indicadores, etc.). Durante la implantación se determinarán los datos concretos a cargar. El licitador detallará en su oferta las herramientas y facilidades disponibles para dicha migración de datos.
 - Los procesos de conversión y carga automática de los datos del sistema actual o de otros sistemas, necesarios para la implantación del nuevo sistema, deben estar contemplados en el proyecto.
 - El adjudicatario realizará la carga de cualquier dato que pueda ser necesario para el funcionamiento correcto del sistema y las bases de datos.
 - RTVE proporcionará toda la información necesaria que solicite el adjudicatario, en el formato en el que se disponga.
- **Puesta punto de interfases:** El adjudicatario será responsable del desarrollo y adecuación para la integración con los Sistemas de RTVE y su puesta en producción, cuyo análisis y desarrollo se realizan durante el periodo de implantación del servicio.
- **Formación de usuarios.** Se incluirá la formación a usuarios finales y administradores de RTVE según se describe en el apartado correspondiente.
- **Soporte a pruebas de aceptación.** El licitador presentará un plan de pruebas de aceptación que serán ejecutadas por él mismo y después por RTVE antes de la puesta en producción.

El adjudicatario proporcionará soporte a RTVE en la ejecución de dichas pruebas.

- **Puesta en producción y estabilización** Una vez finalizadas las pruebas de aceptación, se realizará la puesta en producción, y siempre que no existan incidencias relevantes a criterio de RTVE, se considerará iniciado el servicio y comenzará la utilización del sistema por parte de los usuarios.
 - Se definirá un **Plan de Corte** que establezca todas las actividades a realizar para el paso del sistema actual al nuevo sistema con el menor impacto posible para el servicio, detallando si se propone la migración gradual o Big Bang, y justificación de su adecuación.
 - Las tareas que afecten a la disponibilidad del sistema actual, se realizarán en los **horarios que menos afecten al servicio**, pudiendo incluir noches y fines de semana si RTVE lo requiere.
 - En todos los casos deberá preverse una **vuelta atrás** a la situación anterior, para el supuesto de que surjan problemas.
 - El adjudicatario proporcionará un servicio de **soporte directo a usuarios** durante el primer mes tras la puesta en producción, de forma que se agilice el análisis y resolución de incidencias hasta la completa estabilización del servicio.

Dicho plan deberá ser detallado y actualizado al inicio del contrato, identificando:

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

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

La implantación 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.
- El licitador detallará en su propuesta la estrategia y metodología de implantación a su plataforma propuesta, que garantice la correcta migración sin errores.
- Se incluirán todas las Herramientas aportadas que faciliten la migración
- El adjudicatario documentará todas las actividades del proceso de implantación y entregará esa documentación a RTVE cuando finalice el proceso.
- Todos los trabajos de puesta en marcha se acordarán con RTVE para garantizar que su incidencia en los servicios sea mínima.
- Se indicarán las necesidades de colaboración por parte de RTVE y del proveedor de la herramienta actual en su caso.

Todos los entornos en la nueva plataforma necesarios durante la implantación, incluidos los entornos temporales y definitivos, hasta la puesta en producción, serán proporcionado por el adjudicatario sin coste para RTVE.

Por tanto, en caso de que se retrase el plazo de implantación por causas imputables al adjudicatario, los costes de la nueva plataforma durante dicho período serán también por cuenta del adjudicatario.

Las tareas a realizar sobre las plataformas actuales (copia de datos, etc.) para su traspaso al adjudicatario serán realizadas por el proveedor actual o RTVE, con el soporte del adjudicatario.

4.5 FORMACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Durante la ejecución del proyecto se transferirá a RTVE la información necesaria sobre las funcionalidades del nuevo sistema y las herramientas y tecnologías utilizadas.

Para ello, el adjudicatario proporcionará a RTVE la formación necesaria que garantice el conocimiento y manejo de las soluciones implantadas en el contexto del presente pliego para su adecuada utilización.

El adjudicatario presentará un Plan de Formación que constará de los siguientes apartados:

- **Objetivos de formación:** teniendo en cuenta los perfiles identificados y las necesidades de formación, se identificarán los objetivos a alcanzar por el proceso formativo. Para ello, previamente será necesario llevar a cabo un análisis de impacto, para conocer qué funciones van a cambiar y lo que supondrá el cambio para cada usuario.
- **Diseño y contenido de los cursos:** donde se describe el contenido de formación teniendo en cuenta el número de personas a formar, materiales medios necesarios para su realización.
- **Calendario de formación:** se determinarán las fechas idóneas para la formación de cada grupo identificado por el perfil, teniendo en cuenta las fechas en las cuales deben comenzar a operar con la nueva aplicación. Se incluirá la formación a usuarios, así como al personal técnico que designe RTVE para la supervisión y soporte del servicio.

Los perfiles a formar incluirán:

- Usuarios administradores del servicio:
 - Arquitectura y módulos del sistema
 - Funcionalidades y parametrización
- Usuarios finales:
 - Uso y manejo del sistema
 - Solución de dudas frecuentes
- Personal agentes CAU, nivel 1 y 2:

- Uso y funcionalidad de la herramienta ITSM
- Modelo de trabajo colaborativo
- Personal gestores y desarrolladores:
 - Uso y funcionalidad de la herramienta PPM/ALM
 - Modelo de trabajo colaborativo

El adjudicatario proporcionará el material necesario al alumno para el correcto seguimiento de la formación y el estudio posterior.

El licitador detallará las herramientas y plataformas que incluya sin coste añadido (plataforma LMS o similar) donde los alumnos puedan acceder durante y después de los cursos para consolidar el aprendizaje.

Las fechas y lugares de celebración de las jornadas formativas serán acordadas con el adjudicatario, pudiendo ser presenciales o por videoconferencia según las necesidades de RTVE.

Con cargo a los servicios variables, cuando las circunstancias lo requieran, se podrán volver a realizar cursos de formación a petición de RTVE.

Los cursos a impartir se definirán en la fase de implantación. Los cursos podrán ser de 4h y de 8h según el alcance que se fije en cada caso.

El número de cursos estimado será el indicado a continuación:

Cursos Formación Fase 1	Unidades
Curso Formación 4h	25
Curso formación 8h	25

Cursos Formación Fase 2	Unidades
Curso Formación 4h	25
Curso formación 8h	25

La distribución indicada es orientativa y podrá variar según las necesidades. En caso de que se requieran cursos de mayor duración, se consideraran como varios cursos. Por ejemplo, un curso de 16h equivaldrá a dos cursos de 8h.

El número de asistentes por curso se establece en un máximo de **25 usuarios**.

Los cursos podrán realizarse de forma presencial o telemática según se determine en cada caso.

Plan de Comunicación

Se incluirá la preparación del material necesario para el Plan de Comunicación y divulgación del Proyecto para darlo a conocer entre los empleados de CRTVE antes de la puesta en producción, incluyendo, presentaciones, material promocional, videos, etc., para familiarizar a los usuarios a utilizar el sistema.

El licitador detallará en su oferta los detalles del plan de comunicación y promoción propuesto.

5 REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

5.1 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA

5.1.1 Características de la Plataforma

Dado que lo que se requiere es un servicio cloud llave en mano (Software as a Service), ubicado en las dependencias del adjudicatario (o fabricante de la herramienta propuesta), será responsabilidad del adjudicatario disponer de todos los medios necesarios para ejecutar el servicio en las condiciones requeridas.

La plataforma tecnológica deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Plataforma en **modo cloud**, salvo los casos que expresamente se indique lo contrario.
- Deberá estar adecuadamente dimensionada para el servicio. Podrá ser compartida con otros clientes, siempre que se garantice que la información de RTVE sea almacenada en un entorno seguro e independiente de otros clientes.
- Será **escalable y flexible**, de forma que se puedan incrementar de forma dinámica según las necesidades.
- Deberá disponer de **alta disponibilidad**, de modo que no existan puntos singulares de fallo que impidan la continuidad del servicio y el cumplimiento de los ANS.
- Incluirá todas las **licencias** de software necesarias para el funcionamiento del servicio, así como su evolución y actualización durante el período de duración del contrato
- La disponibilidad del Sistema será **24x7**.
- Dispondrá de la capacidad de **almacenamiento necesario** para su funcionamiento durante toda la duración del contrato.
No existirá limitación en cuanto al volumen de datos, documentos, u otra información a gestionar, debiendo estar dimensionado para el funcionamiento normal de la aplicación para el número de usuarios y volumetría previstas.
- El tiempo máximo de respuesta para cualquier consulta o actualización desde el puesto de trabajo será **inferior a 5 segundos**, a excepción de la ejecución de consultas o informes complejos o la carga de documentos de hasta 1MB que no podrán tardar más de **30 segundos**.
- Se dispondrá de un entorno de **Calidad-OA** a cargo del proveedor, para la realización de pruebas antes del paso a producción de cualquier cambio realizado o nuevas versiones.
- Estará ubicado en la **Unión Europea**.
- Se administrará desde la Unión Europea, salvo cuando se requiera el soporte directo de laboratorios de fabricantes.

- El licitador indicará en su oferta la **ubicación exacta** de los datos de RTVE. Estos datos no podrán moverse de ubicación sin el consentimiento expreso de RTVE, ni transferirse a terceros.
- **Volumetría**
 - La plataforma estará dimensionada para la volumetría de usuarios, datos y operaciones necesaria, sin limitaciones, incluyendo la carga de los datos acumulados del sistema actual.
 - Dicha volumetría es una estimación, debiendo preverse en la plataforma un incremento del **15%** en cualquiera de los indicadores sin coste adicional.
 - No existirá ninguna otra limitación en el uso del sistema, tal como tamaño de la base de datos, volumen de datos, almacenamiento o número de elementos de cualquier tipo, etc. ni cualquier otro límite dentro de la volumetría y número de usuarios indicados.
- **Multi-Instancia: Posibilidades de la herramienta para gestionar diferentes instancias** independientes, siendo capaz de adaptarse a múltiples áreas funcionales y unidades de negocio, y permitiendo la configuración independiente de procesos, flujos de trabajo, CMDB independiente y funcionalidades específicas para cada unidad empresarial.

5.1.2 Comunicaciones

El licitador deberá detallar en su propuesta la arquitectura de comunicaciones propuesta para cumplir los ANS en cuanto a disponibilidad del servicio y tiempos máximos de respuesta:

- La comunicación con los sistemas de RTVE se realizará mediante **VPN** a través de la conexión a internet corporativa.
- Se incluirá cualquier transferencia de datos entre CPDs del adjudicatario (backups, centro de respaldo, etc.).
- Se incluirán todos los componentes que sean necesarios para el servicio, como: equipos de comunicaciones, firewall, balanceadores, etc para la comunicación con RTVE.
- La oferta debe incluir todas las tareas de instalación y configuración necesarias para la correcta operatividad de las comunicaciones.
- Las líneas de comunicación entre los diferentes centros de RTVE no están contempladas dentro del alcance de este pliego, pues se utilizará la red corporativa de transporte de datos.
- Las comunicaciones con los puestos de trabajo serán cifradas mediante protocolo **https**.

5.1.3 Requerimientos de puesto de usuario

Se deberán cumplir los siguientes requerimientos para la aplicación:

- Interfaz **100% Web** y compatible con los principales navegadores (Chrome, Edge, etc).
- La aplicación debe ser **accesible desde diferentes dispositivos** como ordenadores personales (Windows, MAC), móviles o tabletas (Android / IOs), tanto para consulta como para edición.

Para ello la aplicación deberá ser “responsive”, es decir que identificará el dispositivo desde el que el usuario se está conectando y ofrecerá el interfaz adecuado para ese dispositivo.

- **Acceso desde APP móvil.** En caso de que se disponga de APP móvil, todos los usuarios (según los módulos a los que se les dé acceso por su perfil) podrán utilizar las funcionalidades que ofrezca la aplicación, sin que esto suponga ningún coste adicional.

En caso de que durante toda la duración del contrato el proveedor disponga de nuevas funcionalidades móviles, éstas también podrán ser utilizadas por los usuarios de RTVE sin coste adicional.

- **Configuración del puesto.** Para el caso de que el rendimiento se vea afectado por la configuración del puesto de trabajo, el licitador deberá indicar en su oferta la configuración recomendada del sistema para obtener los tiempos de respuesta adecuados y colaborará en todo lo necesario la resolución de cualquier anomalía en el rendimiento del sistema.
- **Acceso.** El acceso se realizará a través del acceso a internet corporativo de CRTVE, así como desde cualquier otra ubicación mediante conexión a internet.

5.1.4 Sistema de Monitorización

Se deberá disponer de un servicio de monitorización para que RTVE pueda conocer en todo momento el estado del servicio:

- El sistema de monitorización estará dotado de un panel, accesible para los usuarios administradores, donde supervisar y visualizar si el sistema está activo, el número de usuarios conectados, etc.
- Permitirá generación de notificaciones y alarmas.

El licitador detallará la funcionalidad disponible.

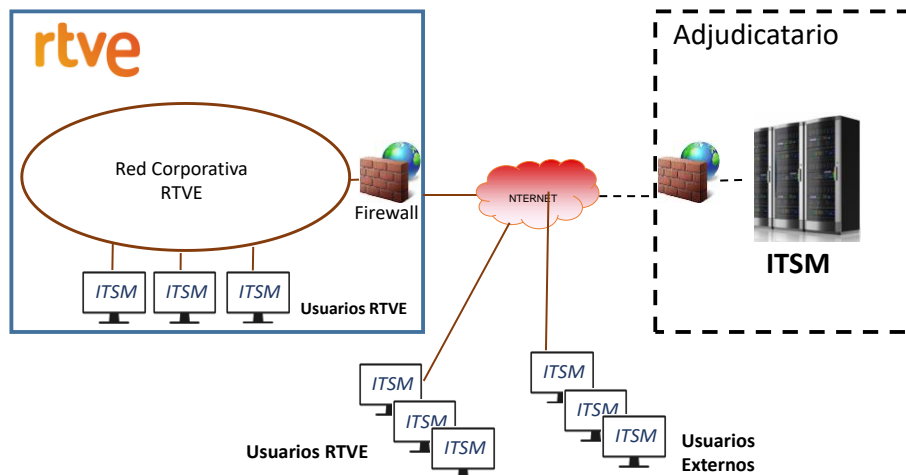
RTVE dispone de una plataforma global de monitorización y centralización de alarmas de toda la instalación del CPD basada en el producto ZABBIX, versión 5.0, independiente de los sistemas de gestión integral de otros proveedores.

Por tanto, este sistema se podrá utilizar para monitorizar, por parte de RTVE, la disponibilidad de los sistemas objeto del presente pliego, siendo una posible fuente para evaluación de los niveles de cumplimiento de los ANS del adjudicatario.

El licitador detallará en su oferta las posibilidades de integración de sus sistemas de monitorización con el sistema de monitorización de RTVE, debiendo implementarse dicha integración una vez iniciado el servicio, si lo requiere RTVE.

5.1.5 Esquema general del Servicio

La siguiente figura resume el esquema de funcionamiento del servicio, así como la conexión de los usuarios finales del mismo:



5.2 LICENCIAMIENTO Y USUARIOS

De forma general, la plataforma suministrada deberá soportar la implementación de procesos de gestión de servicios alineados con las buenas prácticas de ITIL v3/ITIL 4 en todos los procesos ITSM, y los procesos de gestión de proyectos y desarrollos indicados cubriendo los requisitos PPM/ALM.

El licitador detallará las licencias y módulos necesarios para cubrir las funcionalidades requeridas según el modelo de licenciamiento de la herramienta propuesta.

El volumen de usuarios requeridos de los distintos módulos es el siguiente:

Licencias	Cant
Licencias Módulo ITSM (Bloque 200)	1
Licencias Módulo ALM (Bloque 400)	1
Licencias Herr Visualización C.Mando (Bloque 50)	1

La estimación de usuarios es orientativa, pudiendo variar durante el periodo de vigencia del contrato. También podrán incluirse nuevos tipos de licencias que sean necesarias, siempre que no se supere el importe total.

Los usuarios finales de los servicios IT (7.000 empleados de RTVE) no requerirán licencia de uso para interactuar con la herramienta para:

- Comunicar incidencias
- Realizar solicitudes
- Visualizar el estado de sus incidencias peticiones y sus activos asignados.

Asimismo, se dispondrá de usuarios de perfil Administrador de la herramienta, sin coste adicional.

No existirá ningún otro coste adicional por volumen de datos almacenados en la herramienta, número de documentos cargados, flujos, número de procesos, servicios, etc.

Será RTVE quien determine, según las necesidades, el rol asignado a cada usuario y a qué módulos y funcionalidades podrá acceder. Para ello la herramienta permitirá la definición de distintos perfiles de usuario de acuerdo a las necesidades funcionales de RTVE.

El licitador detallará en su oferta técnica y económica todos los componentes de la solución ofertada, así como cualquier módulo, componente o plugins necesarios para cumplir las funcionalidades requeridas. Se incluirán todos los componentes necesarios para cubrir todas las funcionalidades solicitadas en este pliego.

Las licencias necesarias durante la fase de implantación hasta la puesta en producción de cada herramienta serán proporcionadas sin coste para RTVE.

BOLSA DE LICENCIAS ADICIONALES

Para el caso de que durante el proyecto se detecten nuevas necesidades que puedan ser cubiertas o mejoradas por otros módulos, conectores, plugins o utilidades complementarias a la herramienta ofertada, se dispondrá de una bolsa económica anual de licencias adicionales, que podrán consumirse cuando lo requiera RTVE con motivo de nuevas necesidades.

El licitador detallará en su oferta las características y flexibilidad de su modelo de licenciamiento, en caso de que varíen las necesidades de RTVE durante la vigencia del contrato.

RTVE determinará, según las necesidades, el rol asignado a cada usuario y a qué módulos y funcionalidades podrá acceder.

5.3 GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO

La gestión integral del servicio es un factor determinante a la hora de obtener un rendimiento óptimo en un servicio como el requerido por RTVE, por lo que se requiere que el licitador preste un servicio integral de gestión de forma que todos los servicios queden garantizados en todo momento.

Esta gestión integral será de aplicación para todos los elementos y servicios descritos en este pliego. A continuación, se detallan las actividades más relevantes.

5.3.1 Administración y operación

El adjudicatario será responsable de la operación y administración permanente de todos los servicios, equipos y plataformas objeto de este pliego, realizando todas las tareas y actuaciones necesarias para su funcionamiento tales como:

- Administración y supervisión de los equipos y servicios.
- Alta y baja de usuarios y modificación de perfiles.
- Monitorización de plataformas, eventos y procesos.
- Detección proactiva incidencias.
- Gestión de la configuración.
- Atención de incidencias y peticiones reportadas por RTVE.
- Atención al usuario final cuando sea necesario.
- Generación de informes del servicio y de consumo.
- Gestión de incidencias, consultas y solicitudes de RTVE relacionadas con el servicio.
- Identificación y corrección de las causas que puedan penalizar el rendimiento.
- Gestión y actualización del software asociado a los componentes del servicio.
- Coordinación de ventanas de actuación
- Mantener al día las políticas y configuraciones de seguridad.
- Supervisión el cumplimiento de los ANS en todos los servicios.
- Resolución de incidentes de Ciberseguridad
- Otros.

En todos los casos, el número de actuaciones debe ser el necesario para garantizar el funcionamiento normal del sistema y cubrir las necesidades de RTVE.

5.3.2 Centro de gestión y soporte

El adjudicatario deberá disponer de un Centro de Gestión (o varios) en sus instalaciones, con el personal necesario dedicado a la administración, operación y supervisión de los distintos servicios, que podrá ser compartido con otros clientes.

El Centro de Gestión contará con las herramientas de gestión y supervisión de servicios 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 pliego para este servicio.

5.3.3 Soporte a usuarios

Para los usuarios internos, el primer nivel de atención al usuario final de RTVE, será proporcionado por el CAU de RTVE.

El CAU, registrará las incidencias y peticiones de los usuarios mediante la herramienta de Service Desk de RTVE y proporciona el soporte de primer nivel, realizando el filtrado y clasificación de incidencias.

El servicio de soporte del adjudicatario se deberá articular como un servicio de soporte de Nivel 2 para atender las incidencias que no pueda resolver el CAU con las siguientes características:

- Atención directa a usuarios finales cuando las incidencias por su complejidad lo requieran.
- Seguimiento, resolución y cierre de las incidencias y peticiones.
- Las incidencias serán remitidas por el CAU y tratadas por el adjudicatario en la herramienta Service Desk de RTVE.

El adjudicatario deberá resolver cualquier incidencia o error, incluidas las relativas a la carga de datos, funcionamiento, parametrización, rendimiento, etc.

El soporte será siempre en español.

El horario de cobertura será 24x7 para incidencias críticas y 8x5 para el resto. Las tipologías de incidencias se establecerán según las severidades indicadas en el apartado ANS.

Dado que lo que se desea es contratar un servicio “llave en mano”, el proveedor dispondrá de una **ventanilla única** para la recepción de incidencias con el servicio, siendo necesario que los recursos asignados a este servicio estén suficientemente capacitados para gestionar de forma inmediata y eficiente cualquier incidencia relacionada en el menor tiempo posible.

De igual forma deberán definirse los procedimientos necesarios para realizar consultas telefónicas al servicio técnico del proveedor para cualquier necesidad de información de RTVE o peticiones de soporte relacionadas con el sistema.

En caso de que RTVE lo requiera, el adjudicatario proporcionará una herramienta para la gestión de las incidencias y el seguimiento de la resolución de las mismas (aplicable en el caso de usuarios internos o externos en caso necesario).

No existirá limitación alguna en el número de llamadas o peticiones de soporte que puedan realizar los usuarios de RTVE en relación con la utilización del sistema o para comunicar incidencias durante toda la duración del contrato.

5.4 EQUIPO PROFESIONAL

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

El licitador describirá en su oferta el equipo profesional del que dispone en sus instalaciones para la puesta en marcha y la gestión del servicio, proporcionar soporte, etc., que podrá ser compartido con otros clientes.

Los miembros del equipo deberán tener formación y experiencia necesaria y disponer de la certificación específica del fabricante en la solución propuesta.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos necesarios para resolver cualquier incidencia crítica en el servicio, cumpliendo el ANS indicado en este pliego.

El adjudicatario deberá designar un **Responsable y Coordinador de Servicio (RdS)** durante toda la duración del contrato, que será el coordinador de todos los servicios y será el único interlocutor con los responsables de RTVE para el seguimiento del servicio y tratamiento de cualquier solicitud.

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 operación.

5.4.1 Recursos para el servicio

El adjudicatario está obligado a proporcionar una descripción detallada y exhaustiva del equipo profesional que será asignado para el servicio. 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 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 pliego 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.

El licitador incluirá en su propuesta los perfiles de los distintos componentes del equipo de trabajo propuesto según el formato del Anexo 1, tanto para la implantación y soporte como para los servicios profesionales de evolución y mejora.

5.4.2 Recursos para la fase de reversión

El adjudicatario deberá detallar su plan 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.

5.4.3 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.

5.4.4 Servicios profesionales variables

Para el caso de que se requieran actuaciones específicas, regulares o puntuales durante la duración del contrato, adicionales a las ya detalladas en este pliego dentro del servicio llave en mano, RTVE podrá solicitar tareas al adjudicatario en base a unos servicios profesionales variables

Entre las tareas a desarrollar a petición de RTVE estarán:

- Modificaciones en la parametrización posteriores a la puesta en producción, a petición de RTVE, no cubiertas por el servicio de mantenimiento.
- Desarrollos de nuevas interfaces específicas con sistemas de RTVE o modificación de las mismas, posteriores a la puesta en producción.
- Desarrollo de mejoras o funcionalidades específicas no cubiertas por el estándar.
- Cargas o descargas puntuales de información.
- Implantación de nuevos módulos o funcionalidades.
- Servicios de soporte especiales.
- Elaboración de documentación adicional.
- Talleres sobre las plataformas y aplicaciones a los técnicos y usuarios de RTVE.
- Otras tareas de soporte no incluidas en el servicio.

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.

Los servicios podrán consumirse irregularmente durante toda la duración del contrato.

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 pliego.

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

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

La distribución estimada de perfiles y horas necesarias, es la siguiente:

Evolución y Mejora	Horas estimadas año
Consultor	750
Consultor Senior	600
Total	1.350

PERFILES REQUERIDOS PARA SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES

Los perfiles requeridos tendrán una formación académica similar, y unas capacidades y experiencia específicas relacionadas con el ámbito de actuación definido para cada fase de diseño o implantación de procesos correspondientes al servicio contratado.

- **Perfil Consultor Experto**

Los perfiles se podrán acreditar por ámbito de conocimiento y deberán cumplir con todas las capacidades y experiencia descritas para el ámbito en cuestión.

Experto Procesos: Conocimientos y experiencia en proyectos de implantación de Procesos y Herramientas basadas en ITSM/PPM TI, definición e implantación de marcos tecnológicos para la gestión de servicios y proyectos en el ámbito de la transformación tecnológica.

Experto Herramienta: Conocimiento experto de la herramienta específica que se va a implementar. Amplio conocimiento en funcionalidades clave, configuración, personalización y capacidades de informes. Conocimiento avanzado de los procesos de gestión de servicios, gestión de incidencias, gestión del cambio y otros procesos. Habilidades en automatización de procesos y creación de flujos de trabajo. Capacidades para integrar la herramienta ITSM con otros sistemas de la empresa.

Funciones Consultor Experto:

- Liderar el diseño funcional de las herramientas a implantar dentro de las iniciativas asociadas a su ámbito.
- Gestionar la adecuación a las buenas prácticas y estándares para el aseguramiento de Calidad.
- Liderar y gestionar determinadas actividades con el equipo correspondiente, asegurando su éxito desde la planificación hasta la implementación.
- Diseñar, definir y documentar los diferentes procesos y desafíos que se presenten durante la ejecución del proyecto.
- Identificar y gestionar los riesgos asociados con las actividades realizadas, además de trabajar en la mejora continua de los procesos para aumentar la eficiencia.
- Soporte de alto nivel a los equipos de trabajo de otros usuarios. Proporcionar formación y capacitación a los equipos de trabajo, asegurando que los recursos tengan las habilidades necesarias.
- Definición de plan de pruebas funcional.

Formación: Titulación media o superior en Informática o técnica similar.

Experiencia Mínima: 5 años en las capacidades específicas del ámbito y las tecnologías requeridas.

Certificaciones:

Certificación emitida por el fabricante en relación con la herramienta seleccionada.

Disponer de alguna o varias de las certificaciones relacionadas con el ámbito de actuación del perfil o de las tecnologías del proyecto.

- ITIL Foundation
- Certificación en marcos de gestión de proyectos (PMP/Prince/Scrum...)
- Valorable disponer de certificaciones en otros marcos de gobierno (Cobit...)
- Disponer de alguna certificación en marcos de desarrollo (waterfall, ágiles ...)

• Perfil Consultor

Los perfiles se podrán acreditar por ámbito de conocimiento y deberán cumplir con todas las capacidades y experiencia descritas para el ámbito en cuestión.

Procesos: Conocimientos y experiencia en proyectos de implantación de Procesos y Herramientas basadas en ITSM/PPM TI, definición e implantación de marcos tecnológicos para la gestión de servicios y proyectos en el ámbito de la transformación tecnológica.

ITSM: Conocimiento avanzado de la herramienta ITSM específica que se va a implementar. Amplio conocimiento en funcionalidades clave, configuración, personalización y capacidades de informes. Conocimiento general sobre los procesos de gestión de servicios, gestión de incidencias, gestión de cambios y otros procesos. Habilidades en automatización de procesos y creación de flujos de trabajo.

CDM: Experiencia en la definición funcional de cuadros de mando. Experiencia en la tecnología e implementación de la herramienta de visualización para el cuadro de mando. Definición de indicadores y KPIs en aspectos de la gestión de servicios y proyectos.

DevOps: Experiencia en la definición e implementación de Pipelines CI/CD para el despliegue de aplicaciones de múltiples tecnologías de desarrollo con enfoque multi-proyecto y en las que se fomenta la reutilización. Conocimientos y experiencia en la construcción en plataformas de automatización. Dominio en la gestión de la infraestructura como código utilizando herramientas de automatización. Experiencia con plataformas de orquestación de contenedores. Conocimiento de las mejores prácticas de seguridad en DevOps, incluyendo codificación segura, herramientas de análisis de código y escaneo de vulnerabilidades.

Funciones Consultor:

- Colaborar en estrategias y diseños de los diferentes procesos y desafíos que se presenten durante la ejecución del proyecto.
- Proporciona orientación en la toma de decisiones estratégicas relacionadas con las tecnologías que se van a implementar.
- Revisión del cumplimiento de los requisitos funcionales en las herramientas.
- Documentación de entregables de las soluciones, herramientas, procesos analizados.
- Soporte a las tareas funcionales realizadas por el equipo correspondiente.
- Realización de pruebas funcionales identificando y corrigiendo posibles defectos antes de la implementación de la herramienta.

Formación: Titulación media o superior en Informática o técnica similar.

Experiencia Mínima: 3 años en las capacidades específicas de los ámbitos y tecnologías requeridos.

Certificaciones:

Certificación emitida por el fabricante en relación con la herramienta seleccionada.

Disponer de alguna o varias de las certificaciones relacionadas con el ámbito de actuación del perfil o de las tecnologías del proyecto.

- ITIL Foundation
- Formación específica en la herramienta de visualización para Cuadros de Mando
- Formación o certificaciones relacionadas con el ecosistema de herramientas DevOps: Jenkins, GitLab, Ansible, Terraform, Kubernetes, SonarQube, DependencyTrack, etc.

Se deberá presentar en la oferta un único recurso para cada perfil y ámbito tecnológico.

5.4.5 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 que sea necesaria a las plataformas de RTVE.

Será imprescindible que todas las tareas se realicen en español.

RTVE podrá requerir la ejecución de trabajos en cualquier horario, en modo presencial o remoto, si así lo exigen las circunstancias del servicio, 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.

Para la resolución de incidencias que afecten de forma grave al funcionamiento de la plataforma y que requieran una solución urgente se establecerá **un servicio de disponibilidad (guardia) 24x7 cuando así lo exijan los ANS, bien del adjudicatario, o del fabricante de la herramienta.**

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.

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

5.5 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.

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 implantación. 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 Pliego 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 de equipos críticos.
 - 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 de cualquier servicio en sedes no principales
 - 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.

Disponibilidad: Se medirá en base a las horas de interrupción no programada respecto del total de horas de servicio normal (24x7) en periodos mensuales. Para el cálculo de la disponibilidad mensual no se computarán las paradas causadas por actuaciones no imputables al adjudicatario o cuya resolución se vea retrasada por factores ajenos al adjudicatario y que sean, por tanto, responsabilidad de RTVE (cortes eléctricos, redes de comunicaciones ajenas a este expediente, problemas hardware, etc.).

TMRS: Tiempo de Respuesta del Servicio. Tiempo desde que el usuario pulsa intro para una transacción o consulta hasta que el sistema le responde en pantalla el resultado de la transacción o consulta.

RTVE podrá solicitar los registros o *logs* de los sistemas de monitorización y gestión del adjudicatario que permitan comprobar la veracidad de los ANS reportados por el adjudicatario, para aquellos sistemas no integrados en los sistemas de monitorización corporativos.

- **Acuerdos de Nivel de Servicio**

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	
Descripción	Objetivo
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	<4h
Tiempo medio resolución incidencia importante 24x7	<12h
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	<36h
Tiempo medio resolución petición Crítica 12x5 (1)	<3h
Tiempo medio resolución petición importante 12x5 (1)	<12h
Tiempo medio resolución petición normal 12x5 (1)	<36h
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%
Tiempo medio respuesta on-line (TMRS) (2)	<5 seg

(1) Excepto para peticiones complejas en que se acuerde plazo superior
(2) Excepto para transacciones o informes complejos

No se aplicarán los ANS en caso de que la incidencia esté motivada o sea responsabilidad del fabricante de la herramienta.

En la siguiente tabla se muestra un ejemplo ilustrativo del seguimiento de cumplimiento de los ANS del servicio, a presentar por el adjudicatario mensualmente:

SEGUIMIENTO ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO			
Descripción	Objetivo	Real	NC
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	<4h	1h	OK
Tiempo medio resolución incidencia importante 24x7	<12h	14	KO
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	<36h	20h	OK
Tiempo medio resolución petición Crítica 12x5 (1)	<3h	1h	OK
Tiempo medio resolución petición importante 12x5 (1)	<12h	20	KO
Tiempo medio resolución petición normal 12x5 (1)	<36h	20	OK
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%	99,30%	KO
Tiempo medio respuesta on-line (TMRS) (2)	<5 seg	1 Seg	OK

(1) Excepto para peticiones complejas en que se acuerde plazo superior
(2) Excepto para transacciones o informes complejos

Como valor añadido a la oferta, el licitador podrá comprometerse a unos niveles de servicio que mejoren los indicados como mínimos que se valorarán según lo indicado en el punto 11 del PCAP.

Para el caso de la herramienta en la nube, se detallarán claramente en la propuesta los ANS ofrecidos por el fabricante y las compensaciones en caso de incumplimiento.

5.6 SEGURIDAD

5.6.1 Medidas de Seguridad

La plataforma deberá disponer de todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar el servicio, tales como:

- Políticas y procedimientos que garanticen la seguridad.
- Copias de Seguridad, cuando se almacene información de RTVE.
- Seguridad perimetral.
- Gestión de vulnerabilidades.
- Protección contra ciber incidentes y medios de respuesta.
- Borrado seguro de la información y de ficheros temporales.
- Gestión y Registro de incidencias de seguridad.
- Seguridad Física y Medioambiental en las instalaciones.
- Desarrollo seguro.
- Otras medidas de seguridad.

En cualquier momento RTVE podrá solicitar la documentación que acredite el cumplimiento de las medidas de seguridad.

5.6.2 Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio

El adjudicatario deberá disponer de un Plan de continuidad de negocio que asegure la continuidad de los servicios requeridos en este pliego en caso de cualquier contingencia.

Dicho plan incluirá el plan de actuación ante ciberataques en sus plataformas.

En el caso de que el servicio se preste desde plataformas del adjudicatario, el licitador indicará en su propuesta los tiempos que puede ofrecer para recuperar el servicio en producción en caso de contingencia:

- Tiempo de recuperación RTO
- Punto de recuperación objetivo RPO

5.7 METODOLOGÍA, CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO

5.7.1 Metodología y Control de calidad

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.
- Estabilidad de los desarrollos.
- Calidad de la Documentación entregada.
- Cumplimiento de protocolos y procedimientos acordados.
- Medición de la satisfacción de los usuarios finales.

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

5.7.2 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 pliego.

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.

5.7.3 Procedimiento de Gestión de Cambios

Todas las actuaciones o cambios que se deban realizar en las plataformas deberán ser comunicadas a RTVE. El adjudicatario deberá disponer de un protocolo de gestión de cambios que garantice:

- La comunicación a RTVE con tiempo suficiente para su autorización
- Disponer de un plan de intervención detallado
- Disponer de un proceso de aprobación
- Disponer de un plan de pruebas detallado
- Disponer de un plan de vuelta atrás en caso necesario

El adjudicatario realizará las actualizaciones y otras operaciones de mantenimiento fuera del horario normal de servicio, salvo autorización expresa de RTVE en caso de que tuviera que realizarse una actuación puntual durante dicho horario y **comunicándola con al menos 48h de antelación.**

Siempre se informará a RTVE de cualquier actuación en el sistema en producción que pueda tener impacto en la utilización del mismo o modificar cualquier aspecto.

El adjudicatario dispondrá de un proceso de gestión de cambios que le permita realizar:

- Evaluación del impacto de un cambio
- Autorización del cambio
- Comunicación del cambio
- Plan de vuelta atrás en caso de fallo durante la implantación del cambio.

5.8 ETAPAS DEL SERVICIO

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

- Implantación
- Operación (servicio regular)
- Reversión

5.8.1 Implantación

Las actividades a llevar a cabo en esta etapa son las detalladas en el apartado 4.

5.8.2 Servicio Regular

Una vez se vayan migrando los distintos servicios a las nuevas plataformas del adjudicatario, una vez realizada la aceptación por parte de RTVE, estos se considerarán en producción y comenzará la etapa de servicio regular.

Durante esta etapa 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.

5.8.3 Reversión

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 devolución 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 etapa el adjudicatario estará obligado a actualizar toda la documentación existente actualizada de las distintas plataformas y servicios de RTVE.

Plazo de Reversión: **3 meses**, antes de la fecha de finalización del contrato.

El adjudicatario estará obligado a entregar a RTVE toda la información de RTVE almacenada en el sistema, en un formato que pueda ser traspasado a la nueva plataforma del proveedor entrante.

5.8.4 Plan General y fases

A continuación, se indica la planificación estimada para las distintas fases.

AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO		
SEM1	SEM2	SEM1	SEM2	SEM1	SEM2	SEM1	SEM2	
IMPLANTACIÓN FASE 1								
		IMPLANTACIÓN FASE 2						
				IMPLANTACIÓN FASE 3				
	SERVICIO REGULAR							
							REVERSION	

5.9 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 Implantación. 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.

5.9.1 Entregables para la Fase de Implantación

Durante esta fase, se realizarán los entregables necesarios para documentar la implantación:

- Plan de Implantación con calendario de tareas y planificación detallada.
- Procedimientos de trabajo.
- Asignación de roles y responsables.
- Análisis de situación inicial.
- Documentación de los distintos procesos revisados
- Documentación de parametrización del sistema
- Arquitectura de integración con los sistemas de RTVE.
- Informe de riesgos.
- Informes de Progreso.
- Planes de Pruebas.
- Resultados de las pruebas antes del paso a producción de los servicios.
- Procedimientos de gestión y escalado de Incidencias.
- Manuales de usuario
- Actas de reuniones.

- Informe final de cada Fase de implantación.
- Otros documentos específicos que estime el adjudicatario o que solicite expresamente RTVE.

El licitador detallará otros entregables propuestos y modelos de los mismos

5.9.2 Entregables para la Fase de Servicio Regular

Durante esta fase, una vez finalizada la implantación del servicio, se remitirá periódicamente a RTVE los siguientes informes:

- Informe mensual de seguimiento del servicio, que incluirá:
 - o Actividades relevantes realizadas en el período.
 - o Tareas pendientes.
 - o Seguimiento del cumplimiento de ANS según el formato solicitado.
 - o Incidencias del período, detallando ID, descripción, fecha, tiempo de resolución y solución.
 - o Estadísticas e informes de uso
 - o Consumo de servicios variables.
 - o Procesos periódicos y puntuales realizados.
 - o Cambios realizados en el período.
 - o Evolución de la facturación, reflejando cada concepto y su consumo.
 - o Usuarios activos en cada servicio.
 - o Estadísticas del servicio.
 - o Riesgos y medidas de mitigación.
- Manuales de usuario actualizados periódicamente.
- Otros informes que se requieran.
- Actas de reunión.
- Otros.

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 pliego.

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.

5.9.3 Entregables para la Fase de Reversión

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

- Documentación actualizada de configuración y parametrización del sistema.

6 CERTIFICACIONES

- El licitador deberá disponer de certificación del fabricante de las **Herramientas ITSM y ALM** ofertadas, como partner autorizado para proporcionar servicios de implantación y soporte de la misma.
- Las herramientas propuestas deberán disponer de certificación ISO 27001

Estas certificaciones podrán ser requerida por CRTVE, 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 pliego 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.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de **3** meses consecutivos o **5** a lo largo de un año.
- **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.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro integrable del servicio.
- **Falta de colaboración** en el cumplimiento de los objetivos de la transición de salida, a criterio de RTVE.
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por RTVE con la antelación prevista sin causa justificada, causando un perjuicio grave a juicio de la RTVE.
- **Falta de colaboración** en el cumplimiento de los objetivos de la transición de salida, a criterio de RTVE.

8 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

1. Introducción
2. Resumen ejecutivo
3. Requerimientos Funcionales
 - 3.1 Modelo Objetivo
 - 3.2 Funcionalidades Módulo ITSM
 - 3.3 Funcionalidades Módulo PPM/ALM.
 - 3.4 Funcionalidades Herramienta Cuadro de Mando
 - 3.5 Funcionalidades Herramienta RESIT
 - 3.6 Funcionalidades Generales
 - 3.6.1 Características generales
 - 3.6.2 Posibilidades de parametrización
 - 3.6.3 Gestión Documental
 - 3.6.4 Notificaciones automáticas
 - 3.6.5 Sistema de búsquedas
 - 3.6.6 Sistema de Informes
 - 3.6.7 Visualización de datos de uso
 - 3.6.8 Requerimientos de Control de Accesos
 - 3.7 Integración con Sistemas de RTVE
4. Implantación
 - 4.1 Fase 1: Procesos y funcionalidades ITSM
 - 4.1.1 Gestión de incidencias y peticiones e implantación de la herramienta ITSM
 - 4.1.2 Gestión de eventos
 - 4.1.3 Gestión de cambios
 - 4.1.4 CMDB Fase-1: Implantación con migración elementos actuales
 - 4.1.5 CMDB Fase-2: Carga elementos no gestionados actualmente
 - 4.1.6 Gestión de Niveles de Servicio
 - 4.1.7 Cuadro de Mando F-1: KPIs e informes (ITSM)
 - 4.1.8 Cartera de servicios
 - 4.1.9 Gestión de Problemas
 - 4.2 Fase 2: Gestión de Proyectos y ALM
 - 4.2.1 Gestión de proyectos e implantación de la herramienta PPM/ALM
 - 4.2.2 Gestión Financiera, parte de horas y Devengo Mensual.
 - 4.2.3 Gestión de ciclo ALM
 - 4.2.4 Gestión Entregas y Despliegues
 - 4.2.5 Integración herramienta DevOps
 - 4.2.6 Gestión de la Demanda

- 4.2.7 Cuadro de Mando F-2: KPIs e informes (PPM/ALM)
- 4.3 Fase 3: Otros Módulos
 - 4.3.1 Reparto de coste de servicios (RESIT)
 - 4.3.2 Gestión de Proveedores
 - 4.3.3 Mejoras sobre el modelo de despliegue
 - 4.3.4 Gestión del Conocimiento
 - 4.3.5 Modelo de Mejora Continua
 - 4.3.6 Modelo de Gestión de la Calidad
 - 4.3.7 Modelo de Generación de la Estrategia
 - 4.3.8 Gestión de la disponibilidad y capacidad
- 4.4 Actividades de la Implantación
- 4.5 Formación, Transferencia de conocimiento y Gestión del Cambio
- 5. Requerimientos Generales del Servicio
 - 5.1 Requerimientos de Plataforma
 - 5.1.1 Características de la Plataforma
 - 5.1.2 Comunicaciones
 - 5.1.3 Requerimientos de puesto de usuario
 - 5.1.4 Sistema de Monitorización
 - 5.1.5 Esquema general del Servicio
 - 5.2 5.2 Licenciamiento y Usuarios
 - 5.3 5.3 Gestión Integral del servicio
 - 5.3.1 Administración y operación
 - 5.3.2 Centro de gestión y soporte
 - 5.3.3 Soporte a usuarios
 - 5.4 Equipo profesional
 - 5.4.1 Recursos para el servicio
 - 5.4.2 Recursos para la fase de reversión
 - 5.4.3 Dirección y coordinación del servicio
 - 5.4.4 Servicios profesionales variables
 - 5.4.5 Prestación del servicio
 - 5.5 Acuerdos de Nivel de Servicio
 - 5.6 Seguridad
 - 5.6.1 Medidas de Seguridad
 - 5.6.2 Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio
 - 5.7 Metodología, control de calidad y seguimiento
 - 5.7.1 Metodología y Control de calidad
 - 5.7.2 Seguimiento del Servicio
 - 5.7.3 Procedimiento de Gestión de Cambios
 - 5.8 Etapas del Servicio
 - 5.8.1 Implantación
 - 5.8.2 Servicio Regular
 - 5.8.3 Reversión

- 5.8.4 Plan General y fases
- 5.9 Entregables
 - 5.9.1 Entregables para la Fase de Implantación
 - 5.9.2 Entregables para la Fase de Servicio Regular
 - 5.9.3 Entregables para la Fase de Reversión
- 6. Certificaciones
- 7. SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS
(Se detallarán todas las empresas y actividades subcontratadas a cada una)

- 8. ANEXO 1: PERFILES EQUIPO DE TRABAJO
- 9. ANEXO 2: FORMATOS DE INFORMES

Las ofertas deberán presentarse en español. La inclusión de contenidos en otros idiomas podrá afectar a la valoración de la oferta e incluso provocar su descalificación.

ANEXO 1: FORMATO DE PERFILES EQUIPO DE TRABAJO

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 título oficial 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	
Experiencia en tecnologías relacionadas con el expediente					
Tecnología	Empresa / Proyecto			Tiempo	

Identificación del recurso		
Tecnología relevante		En meses
Tecnología relevante		En meses

ANEXO 2: FORMATOS DE INFORMES

Informe peticiones pendientes

Referencia	Fecha	Nombre y Apellidos	Tarea	Servicio	Observaciones	Estado
ENTP-000054132	04/07/2023		SAU Instalador	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000054260	20/07/2023		SAU Instalador	Software no estandarizado por la Direccion de Sistemas	quipos fuera de dominio. Habría que entrar en el	ACTIVO
TVEP-000062930	25/03/2024		SAU Instalador	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
TVEP-000062929	25/03/2024		SAU Req. Técnicos	PC Sobre mesa - Window	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055484	22/01/2024		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
TVEP-000062797	23/02/2024		SAU Req. Técnicos	Portatil - Window	on motivo de la confirmación de los especiales	ACTIVO
ENTP-000055824	06/03/2024		SAU Instalador	Software no estandarizado por la Direccion de Sistemas	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055853	12/03/2024		SAU Instalador	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055785	28/02/2024		SAU Instalador	Software no estandarizado por la Direccion de Sistemas	instalación impresora	ACTIVO
ENTP-000054366	30/08/2023		SAU Instalador	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
RNEP-000018456	03/11/2023		SAU Instalador	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055125	20/12/2023		SAU Instalador	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055396	11/01/2024		SAU Instalador	Software no estandarizado por la Direccion de Sistemas	INSTALAR IMPRESORA	ACTIVO
ENTP-000054590	05/10/2023		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
TVEP-000062228	08/11/2023		SAU Req. Técnicos	Portatil - Window	ola, tal como hemos acordado con la dirección	ACTIVO
TVEP-000062215	08/11/2023		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
TVEP-000062434	26/12/2023		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
TVEP-000062435	26/12/2023		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
TVEP-000062436	26/12/2023		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
TVEP-000062437	26/12/2023		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055762	22/02/2024		SAU Req. Técnicos	Portatil Ma	olicitado para Daniel AmoresPortátil MACBOOK	ACTIVO
ENTP-000055891	15/03/2024		SAU Instalador	Monito	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055890	15/03/2024		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055892	15/03/2024		SAU Instalador	Rato	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055893	15/03/2024		SAU Instalador	Teclad	Ver peticion	ACTIVO
RNEP-000018653	21/03/2024		SAU Instalador	Software no estandarizado por la Direccion de Sistemas	y 9 ABRIL - Configuración 14 máquinas virtuales	ACTIVO
RNEP-000018654	21/03/2024		SAU Instalador	Software no estandarizado por la Direccion de Sistemas	5 y 16 ABRIL - Configuración 15 máquinas virtuales	ACTIVO
RNEP-000018655	21/03/2024		SAU Instalador	Software no estandarizado por la Direccion de Sistemas	2 y 23 ABRIL - Configuración 15 máquinas virtuales	ACTIVO
ENTP-000055920	15/03/2024		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO
ENTP-000055907	15/03/2024		SAU Req. Técnicos	Ver peticion	Ver peticion	ACTIVO

Informe de Incidencias diarias por categoría

INCIDENCIAS DIARIAS

Fecha inicio 16 abril, 2024 Fecha fin 16 abril, 2024

Centros de Impresion	Consumibles-Fungible	3
Centros de Impresion	Puesta Papel	1
Impresión Red		4

Iphone		1
Dispositivo Movil		1

Directorio Corporativo		20
------------------------	--	----

Informe incidencias destacadas:

Informe Usuarios VIP				
TVEI-000229680	APERTURA 16/04/2024 09:01:02	Teléf. 64968 - 618386267**** Usuario VIP *****despacho 311planta 3edificio tv econtacta M* CarmenNo puede ver al agenda (calendario) compartida en el Outlook. Es la agenda de la presidenta. Si la puede visualizar en el móvil.	CIERRE 16/04/2024 10:31:36	Ponemos el calendario que nos solicita
ENTI-000192236	APERTURA 16/04/2024 09:30:08	Teléfono: 58522no tiene red el ordenador 715253	CIERRE 16/04/2024 09:36:18	se desconecta el cable de red y se conecta el Wifi Corp
ENTI-000192239	APERTURA 16/04/2024 09:37:49	Teléfono: 636 546 704se puede conectar por wifi pero necesita conectarse por cable de red, pero no la toma se encuentra en canarias	CIERRE 16/04/2024 09:57:06	SaU _ Hard/Softw Remoto. Le informamos que progresivamente se van a ir eliminando las conexiones ethernet y que todo el servicio se deriva a WIFI-CORP
TVEI-000229683	APERTURA 16/04/2024 09:41:36	Teléf 55606 Cuenta bloqueada CU 103699	CIERRE 16/04/2024 09:43:24	Se desbloquea cuenta en GIDA y se sincroniza perfil. Queda operativo.
TVEI-000229685	APERTURA 16/04/2024 09:44:04	Teléf. 53838 - 680929514***** usuario VIP *****despacho 311planta 3edificio tv eContacta VictoriaNo tiene conexión de red en el equipo. Etiqueta E365601 - ProDesk 600 G2 Miniestado onguard - indeterminadoCU 101474Pruebas - Cierre de sesión pero continua con el mismo problema CGP -> no detectamos equipo en la red, no le vemos ningún registro, pasen a revisar el equipo	CIERRE 16/04/2024 10:31:27	resuelta.se habla con la usuaria y nos dice que ya funciona

Caidas:
No se registraron

Total llamadas CAU: 233

Total Peticiones: 21

Inventario mensual de activos. WSD

AÑO	MES	MATRICULA	NOMBRE	APELLIDOS	ETIQUETA	IN ACTIVO	TIPO	MODELO	USO	JUSTIFICACION
2024	03				298924		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				393494		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298933		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421307		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				421296		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298928		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				708565		PC Portatil	PROBOOK 440 G8	Ofimático	
2024	03				420091		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298596		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243m		
2024	03				708561		PC Portatil	PROBOOK 440 G8	Ofimático	
2024	03				416996		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				298929		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				410865		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243m		
2024	03				298937		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				708590		PC Portatil	PROBOOK 440 G8	Ofimático	
2024	03				420074		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				420800		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				302418		Monitor TFT	E201		
2024	03				299741		PC Portatil	HP Probook 440 G7 4G	Ofimático	
2024	03				298930		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421303		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				421304		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				710954		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				298943		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421161		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				393750		PC Portatil	Hp Probook 640 G5	Ofimático	
2024	03				417829		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243m		
2024	03				298936		PC Portatil	HP Zbook Fury 15 G7	Ofimático	
2024	03				421485		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		
2024	03				421480		Monitor TFT	HP EliteDisplay E243M		Asignado por baja de # 17107606 (PEREZ ALVAREZ, HELGA)
2024	03				325672		Monitor TFT	E201		Asignado por baja de # 17107606 (PEREZ ALVAREZ, HELGA)
2024	03				362155		A4	PERFECTION 4490 PHOTO ALIMENTADOR		Asignado por baja de # 17107606 (PEREZ ALVAREZ, HELGA)

Solicitudes Resueltas

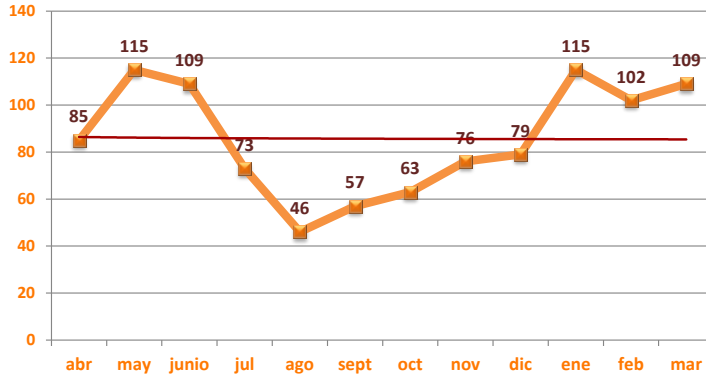
DIRECCION DE SISTEMAS				mar	2024
SOLICITUDES RESUELTAS		Mes	Acum	2023	Var
INCIDENCIAS RESUELTAS CAU	PUESTO DE TRABAJO	2.788	8.841	30.844	14,65%
	PLATAFORMAS Y COMUNICACIONES	207	683	1.983	38%
	APLICACIONES	35	289	616	88%
	Total	3.030	9.813	33.443	17%
PETICIONES RESUELTAS CAU	PUESTO DE TRABAJO	344	1.187	3.680	29%
	PLATAFORMAS Y COMUNICACIONES	25	63	234	8%
	Total	369	1.250	3.914	28%
PETICIONES RESUELTAS DESARROLLO (SIGO)	CORRECTIVOS	67	111	288	54%
	EVOLUTIVOS	123	355	1.017	40%
	SOPORTES	40	73	279	5%
	Total	230	539	1.584	36%
Solicitudes Internas SyE (SIGO)	Cerradas	138	493	1.782	11%
Solicitudes Internas CIBER (SIGO)	Cerradas	3	17	74	-8%
TOTAL SOLICITUDES CERRADAS		3.629	11.602	38.941	19,2%

RTVE - Cuadro de Mando. Coste por Tipo_Coste / comparativa

DESARROLLO DE APLICACIONES - COSTES ACUMULADOS				mar 2024			
Aplicación	COSTE (I + G)			Aplicación	COSTE (I + G)		
	2023	2024	Var		2023	2024	Var
A360	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-46%	IMD	x.xxx,xx	x.xxx,xx	
AGNT	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%	INNOVA	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-89%
AGILE	x.xxx,xx	x.xxx,xx		INSTITUTO - FORIN	x.xxx,xx	x.xxx,xx	8%
ARCA	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-21%	INSTITUTO - GEFI	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%
ARCA 3	x.xxx,xx	x.xxx,xx	28%	INTRANET	x.xxx,xx	x.xxx,xx	59%
ARCO	x.xxx,xx	x.xxx,xx	3%	INTRANET - PORTAL	x.xxx,xx	x.xxx,xx	46%
Arquitectura y Seguridad	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-82%	Inventario RTVE	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-17%
BI	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%	KAPLAN	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-41%
CFM	x.xxx,xx	x.xxx,xx		LIDER	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-61%
CIP	x.xxx,xx	x.xxx,xx		LIQUIDA	x.xxx,xx	x.xxx,xx	73%
CORE	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%	Middleware RTVE	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%
CORE ARCA	x.xxx,xx	x.xxx,xx		Modelo 296	x.xxx,xx	x.xxx,xx	
CORE SSPP	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-27%	Movilidad Corporativa	x.xxx,xx	x.xxx,xx	119%
CORERRHH	x.xxx,xx	x.xxx,xx	34%	OTT	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-18%
CORPOSAP	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-17%	PORTAFIRMAS	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%
Cseg	x.xxx,xx	x.xxx,xx	34%	RESIT	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%
DIETAS	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-75%	SAP HCM	x.xxx,xx	x.xxx,xx	8%
DIVA	x.xxx,xx	x.xxx,xx	61%	SAP HCM-ENTE	x.xxx,xx	x.xxx,xx	26%
DOGMA	x.xxx,xx	x.xxx,xx	8%	SGCE - RNE	x.xxx,xx	x.xxx,xx	28%
FESTIVALES	x.xxx,xx	x.xxx,xx		SGCE - S. Emisiones	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-31%
GAM (Almacenes)	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-42%	SGDR - S. Derechos	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-22%
GAP	x.xxx,xx	x.xxx,xx	351%	SIP - PAI	x.xxx,xx	x.xxx,xx	195%
GECO	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-32%	SIP - RNE	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-47%
GIDISA	x.xxx,xx	x.xxx,xx	64%	SIP - TVE	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-45%
GPRO	x.xxx,xx	x.xxx,xx		SPA	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-41%
GVIAS-2	x.xxx,xx	x.xxx,xx		SSI - Seguimiento Informativos	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-67%
Getra	x.xxx,xx	x.xxx,xx	138%	TASKS	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-57%
Gvias	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-44%	VITE (Visitas)	x.xxx,xx	x.xxx,xx	115%
				WEB Corporativa Ente Liquidac	x.xxx,xx	x.xxx,xx	-100%
TOTAL (sin IVA)					xx.xxx,xx	xx.xxx,xx	1,6%

Informe Gestión de Cambios

Nº de Cambios ejecutados por MES
(04/2023 - 03/2024)



Promedio: 85,75 Cambios Ejecutados/Mes

Listado Propietarios Activos Información (PAI)

Listado PAI,s / APAL,s						
Id. App	Alias	Nombre	PAI - Cargo	PAI - Nombre	APAI - Cargo	APAI - Nombre
99289	A360	A360 - Sistema para el análisis integral de aud...				
44588	ADI	Servicios de Intranet y Portal desde Dispositiv...				
43516	AGNT	Gestor común de previsiones informáticas de RTVE				
66891	APORTA	Registro de aportaciones de CCTT a los servicio...				
43502	ARCA 2	Archivo de Contenidos Audiovisuales				
104163	ARCA 3.0	Archivo de Contenidos Audiovisuales 3.0				
122227	ARCO	Administración de Recursos Compartidos				
48206	BCOMM	Sistemas de Control de Presencia				
104415	BECARIOS (pñe desarrollo)	Becarios				
71957	BO-INFOVIEW	Business Objects. Herramienta de reporting oper...				

Catálogo RGPD

RTVE - Listado de aplicaciones									
Id. App	Alias	Nombre	Resp.	Area usu. s/RRH	RGPD	Tratamientos			Contratos
44588	ADI	Servicios de Intranet y Portal desde Dispositiv...		RRHH	Si	DATOS DE TERCEROS VOLUNTARIADO, GESTION PERSONAL Y RETRIBUCIONES; PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES; FORMACIÓN DEL PERSONAL; GESTIÓN DEL DESARROLLO PROFESIONAL INTERNO; GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y OBSERVATORIO CONOCIMIENTO; SELECCIÓN DE PERSONAL			EMA
43516	AGNT	Gestor común de previsiones informáticas de RTVE		RNE	No				EMA
66891	APORTA	Registro de aportaciones de CCTT a los servicio...		CCTT	No				NO
43502	ARCA 2	Archivo de Contenidos Audiovisuales		FFDD	Si	FONDO DOCUMENTAL. PRODUCCIÓN, EDICIÓN Y EMISIÓN DE CONTENIDOS			EMA
104163	ARCA 3.0	Archivo de Contenidos Audiovisuales 3.0		FFDD	Si	FONDO DOCUMENTAL. PRODUCCIÓN, EDICIÓN Y EMISIÓN DE CONTENIDOS			EMA
122227	ARCO	Administración de Recursos Compartidos		MEDIOS-TVE	No				
99289	A360	A360 - Sistema para el análisis integral de aud...		AUDIENCIAS	Si	RTVE PLAY			A360
48206	BCOMM	Sistemas de Control de Presencia		RRHH	Si	GESTIÓN PERSONAL Y RETRIBUCIONES			CONTROL ACCESOS
104415	BECARIOS (pñe desarrollo)	Becarios		RRHH	Si	PRACTICAS EXTERNAS ALUMNOS			EMA
71957	BO-INFOVIEW	Business Objects. Herramienta de reporting oper...		RTVE	Si	GESTIÓN PERSONAL Y RETRIBUCIONES			TELESAP
131027	CALIMACO	Catálogo Comercial de Obras y Canales		COMERCIAL	No				

Catálogo de Servicios

Catálogo Servicios - Activos																				
Id. App	Alias	Nombre	Servicio Negocio	Grupo Monitorización	Servicio ChargeBack	Versión	Area	Familia	Tecnología	Paquete	Cloud	Móvil	Criticidad	Disp.	Resp.	Año Impl.	Area usu. ppal.	Usuarios	Clase	Estado
99289	A360	A360 - Sistema para el análisis integral de aud...	APLICACION CLOUD	PLATAFORMA CLOUD	SIN CARGO	1.0	Dya	App	NEGOCIO	CLOUD	PowerBI	Y	Y	Media	24x7	2018	AUDIENCIAS	27	Aplicación	Activos
44588	ADI	Servicios de Intranet y Portal desde Dispositiv...	INTRANET-PORTAL TRABAJADOR	PLATAFORMA INTRANET	PC-OFMATICO	2.0	Dya	App	RRHH	PHP		Y		Media	24x7	2012	RRHH	6.400	Aplicación	Activos
43516	AGNT	Gestor común de previsiones informáticas de RTVE	APLICACION DEPARTAMENTAL	PLATAFORMA WAS	PC-OFMATICO	3.0.0	Dya	App	NEGOCIO	JZEE				Baja	12x5	2007	RNE	6.500	Aplicación	Activos
66891	APORTA	Registro de aportaciones de CCTT a los servicio...	APLICACION DEPARTAMENTAL	WHITEL	DEPARTAMENTAL	1.6.2.1	Dya	App	NEGOCIO	NET				Media	12x5	2014	CCTT	174	Aplicación	Activos
43502	ARCA 2	Archivo de Contenidos Audiovisuales	DOCUMENTACION AUDIOVISUAL	PLATAFORMA ARCA	ARCA	5.7.12	Dya	App	NEGOCIO	JZEE				Alta	24x7	2010	FFDD	1.457	Aplicación	Activos
104163	ARCA 3.0	Archivo de Contenidos Audiovisuales 3.0	DOCUMENTACION AUDIOVISUAL	PLATAFORMA ARCA	ARCA	1.0.0	Dya	App	NEGOCIO	JZEE				Alta	24x7	2020	FFDD	1.215	Aplicación	Activos
122227	ARCO	Administración de Recursos Compartidos	APLICACION DEPARTAMENTAL	PLATAFORMA WAS	DEPARTAMENTAL	1.0	Dya	App	NEGOCIO	JZEE				Alta	24x7	2022	MEDIOS-TVE	469	Aplicación	Activos
48206	BCOMM	Sistemas de Control de Presencia	APLICACION DEPARTAMENTAL	WHITEL	SAP	ERP	Sau	App	RRHH	PHP	PAQUETE	BOOM		Media	24x7	2007	RRHH	2	Aplicación	Activos
104415	BECARIOS (pñe desarrollo)	Becarios	WHITEL	WHITEL	SAP	V1.0	Dya	App	RRHH	PHP				Media	24x7	2019	RRHH	500	Aplicación	Activos
71957	BO-INFOVIEW	Business Objects. Herramienta de reporting oper...	INFORMES	PLATAFORMA SAP	SAP	4.2 SP 8	Dya	App	Financieras	PHP	PAQUETE	BO	Y	Media	12x5	2009	RTVE	119	Aplicación	Activos
131027	CALIMACO	Catálogo Comercial de Obras y Canales	DOCUMENTACION AUDIOVISUAL	PLATAFORMA WAS	ARCA	1	Dya	App	NEGOCIO	JZEE			Y	Media	24x7	2024	COMERCIAL	15	Aplicación	Activos
47290	CARPETAS RED	Directorio Activo (Carpetas de Red)	ALMACENAMIENTO	PLATAFORMA WHITEL	PC-OFMATICO	AD 2008 R2	Sye	Com. y Red.	WHITEL	PAQUETE	MICROSOFT			Media	24x7	2015	RTVE	7.513	Servicio	Activos
47311	CAU	CAU y Portal de Peticiones	CAU	PLATAFORMA WAS	PC-OFMATICO	3.0	Sau	Servicio a Usuarios	WHITEL	PAQUETE	WHITESTONE			Alta	24x7	2011	RTVE	6.586	Aplicación	Activos

Desglose Contratos

RTVE - Desglose por contrato										
Servicio *	Nombre	Núm. Exp.	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo Servicio	Importe Adjudicado	Pedido INV.	Consumido INV.	Pedido GTO.	Consumido GTO.
A360-23	Sistema integral de análisis de audiencias (A360-23)	S-04720-2022	13/03/23	12/03/25	BOLSA HORAS		4101045915		4101045274	
ALMA23	Almacenamiento Corporativo (ALMA)	S-03802-2022	01/06/23	31/05/27	BOLSA HORAS					
CAE21	Sistema de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE21)	S-03088-2020	01/01/21	31/12/24	BOLSA HORAS				4101040403	
CFM24	Mantenimiento y evolución al Sistema de Tesorería CFM 24	S-03710-2023	17/01/24	16/01/28	BOLSA HORAS		4101047492		4101047493	
COE20-P1	Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE20) - Prórroga 1	S-04188-2023	01/01/24	31/12/24	BOLSA HORAS				4101030905	
DIGIT@23	Servicio de Digitalización Certificada (Dig@23)	S-07120-2022	10/04/23	09/04/27	BOLSA HORAS				4101046199	
DIGIT@23	Servicio de Digitalización Certificada (Dig@23)	S-07120-2022	10/04/23	09/04/27	BOLSA HORAS				4101046199	
DOGM20-P1	Evolución y Mejora del Gestor Documental DOGM (DOGM20) Prórroga 1	S-02450-2023	15/12/23	14/12/24	BOLSA HORAS		4101038719		4101038720	
EMA21	Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMA21)	S-02944-2020	01/06/21	31/05/25	BOLSA HORAS		4101041256		4101041255	
EXOS-BCOMM20	Mantenimiento Sistema Control de Accesos y Presencia (2020-2024)	S-00790-2020	01/06/20	31/05/24	PLATAFORMAS				4101039328	
GEF121-P1	Sistema de Gestión de Formación Externa del Instituto RTVE (GEF121) Prórroga 1	S-00821-2023	01/03/23	28/02/24	BOLSA HORAS				4101040755	
GEF121-P2	Sistema de Gestión de Formación Externa del Instituto RTVE (GEF121) Prórroga 2	S-00350-2024	01/03/24	28/02/25	BOLSA HORAS				4101040755	
GID20-P1	Evolución y soporte al Sistema Gestión Identidades (GID20) - Prórroga 1	S-04210-2023	01/01/24	31/12/24	BOLSA HORAS		4101038174			
GIDSA22	Sistema para la Gestión Integral de Inmuebles y Servicios Asociados (GIDSA22)	S-00591-2022	09/01/23	08/01/27	BOLSA HORAS				4101044172	
GRAB@	Servicio de Grabación de Emisión de RTVE (GRAB@)	S-02704-2019	01/06/20	31/08/24	BOLSA HORAS				4101039630	
INNOVA20-P2	Aplicación de innovación interna para CRTVE (INNOVA) Prórroga 2	S-03780-2023	11/09/23	10/09/24	BOLSA HORAS				4101039805	

Estado Servicios Operativos

RTVE - Estado Servicios Operativos													
Num Expediente	Código *	Servicio Operativo	Fecha In. Contrato	Fecha Fin. Contrato	Proveedor	Concepto	Horas Coste	Contratado (Importe)	Consumido (Importe)	Pendiente (Importe)	Promedio (Imp. fin.)	Avance (%) (Importe)	Cubiertos (Tiem)
S-04720-2022	A360-23	Sistema integral de análisis de audiencias (A360-23)	13/03/23	12/03/25		Bolsa horas						48%	2,26
S-03802-2022	ALMA23	Almacenamiento Corporativo (ALMA)	01/06/23	31/05/27		Bolsa horas						0%	36
S-03088-2020	CAE21	Sistema de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE21)	01/01/21	31/12/24		Bolsa horas						0%	7
S-03710-2023	CFM24	Mantenimiento y evolución al Sistema de Tesorería CFM 24	17/01/24	16/01/28		Bolsa horas						1%	70,27
S-04188-2023	COE20-P1	Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE20) - Prórroga 1	01/01/24	31/12/24		Bolsa horas						0%	7
S-07120-2022	DIGIT@23	Servicio de Digitalización Certificada (Dig@23)	10/04/23	09/04/27		Bolsa horas						0%	34,3
S-07120-2022	DIGIT@23	Servicio de Digitalización Certificada (Dig@23)	10/04/23	09/04/27		SW Recuperado						0%	34,3
S-02450-2023	DOGM20-P1	Evolución y Mejora del Gestor Documental DOGM (DOGM20) Prórroga 1	15/12/23	14/12/24		Bolsa horas						39%	3,48
S-02944-2020	EMA21	Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMA21)	01/06/21	31/05/25		Bolsa horas						84%	2,01
S-00790-2020	EXOS-BCOMM20	Mantenimiento Sistema Control de Accesos y Presencia (2020-2024)	01/06/20	31/05/24		Plataformas						0%	11,52
S-00821-2023	GEF121-P2	Sistema de Gestión de Formación Externa del Instituto RTVE (GEF121) Prórroga 2	01/03/24	28/02/25		Bolsa horas						0%	9
S-04210-2023	GID20-P1	Evolución y soporte al Sistema Gestión Identidades (GID20) - Prórroga 1	01/01/24	31/12/24		Bolsa horas						55%	1,14
S-00591-2022	GIDSA22	Sistema para la Gestión Integral de Inmuebles y Servicios Asociados (GIDSA22)	09/01/23	08/01/27		Bolsa horas						26%	8,7
S-02704-2019	GRAB@	Servicio de Grabación de Emisión de RTVE (GRAB@)	01/06/20	31/08/24		Bolsa horas						0%	3
S-03780-2023	INNOVA20-P2	Aplicación de innovación interna para CRTVE (INNOVA) Prórroga 2	11/09/23	10/09/24		Bolsa horas						2%	59,71

Seguimiento Presupuestario DyA

RTVE - Seguimiento EIMAC												
Orden Inversión	Nombre	Tipo coste	Coste 2022	Coste 2023	Coste 2024						Presupuesto	
8511102118	EMA ARCA 1.0	INVERSION										
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION										
8511102120	EMA INTRANET-INSTTUTO	INVERSION										
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION										

RTVE - Seguimiento mensual CR																		
Orden Inversión	Nombre	Tipo coste	Año	Coste_ENE	Coste_FEB	Coste_MAR	Coste_ABR	Coste_MAY	Coste_JUN	Coste_JUL	Coste_AGO	Coste_SEP	Coste_OCT	Coste_NOV	Coste_DIC	Coste 2024	Presupuesto	
8511102118	EMA ARCA 1.0	INVERSION	2024															
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024															
8511102120	EMA INTRANET-INSTTUTO	INVERSION	2024															
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024															

RTVE - Seguimiento mensual Actividad																		
Orden Inversión	Nombre	Tipo coste	Año	Actividad	Coste_ENE	Coste_FEB	Coste_MAR	Coste_ABR	Coste_MAY	Coste_JUN	Coste_JUL	Coste_AGO	Coste_SEP	Coste_OCT	Coste_NOV	Coste_DIC	Coste 2024	Presupuesto
8511102118	EMA ARCA 1.0	INVERSION	2024	ARCA 1.0														
8511102118	EMA ARCA 1.0	INVERSION	2024	OTT														
8511102118	EMA ARCA 1.0	INVERSION	2024	OTROS														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	CP														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	GPRO														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	KAPLAN														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	LCER														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	SDCE														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	SODR														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	SP														
8511102118	EMA SIST PRODUCCION SPPP	INVERSION	2024	BPA														
8511102120	EMA INTRANET-INSTTUTO	INVERSION	2024	FORN														
8511102120	EMA INTRANET-INSTTUTO	INVERSION	2024	INTRANET														
8511102120	EMA INTRANET-INSTTUTO	INVERSION	2024	OTROS														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	ARCO														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	DIETAS														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	DIA														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	GECCO														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	IB														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	LIGUCA														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	OMIA														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	SSI														
8511102124	EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVERSION	2024	OTROS														

Devengo Mensual SAP

N.º solicitud	Fecha de creación	Estado	Periodo	Descripción	Fecha congelación
134278	202404	Pendiente cierre	202405	Facturación SAP del periodo 202405	móviles 28/05/2024 a las 14:00 horas

N.º solicitud	Periodo	Estado	Servicio a	N.º expediente	Orden de pedido	Ord. Ped. Inversión	Ord. Ped. Costo	Imp. Inversión MES	Imp. Costo MES	Importe MES	Total consumido	Total pendiente
134408	202405	Devengo en SAP	DO03AD2-P1	S-02405-2023	410103870	4101038719	410103870					
134409	202405	Devengo en SAP	EMAZ1	S-02404-2020	410104126	410104126	410104126					
134407	202405	Devengo en SAP	IG020-P1	S-04219-2023	410103874	410103874	410103874					
134406	202405	Devengo en SAP	MFA	S-02320-2023	410104748	410104747	410104748					
134405	202405	Devengo en SAP	SA020-P1	S-04218-2023	410103813	410103813	410103813					
134410	202405	Devengo en SAP	SI024	S-04707-2023	4101047517	4101047518	410103817					
134411	202405	Devengo en SAP	21018A-24	S-02220-2023								
134412	202405	Devengo en SAP	TeaSAP - Plataforma-P1	S-03753-2023	4101038279		4101038279					
134413	202405	Devengo en SAP	TeaSAP-P1	S-03753-2023	4101038279	4101038279	4101038279					
134414	202405	Devengo en SAP	VAC21	S-01102-2021	4101041522	4101041521	4101041522					

N.º solicitud	Periodo	Estado	Servicio a	Descripción	Num. Expediente	Periodo SAP	Orden Inversión	Horas	Importe	Tipo Costo
134403	202405	Devengo en SAP	DO03AD2-P1	Evolución y mejora del Gestor Documental (DO03AD-DO03AD2). Prórroga 1	S-02405-2023	4101038719				INVERSIÓN
134408	202405	Devengo en SAP	EMAZ1	Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	S-02344-2020	410104126				GASTO
134409	202405	Devengo en SAP	EMAZ1	Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	S-02344-2020	410104126	IS011001115			INVERSIÓN
134406	202405	Devengo en SAP	EMAZ1	Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	S-02344-2020	410104126	IS011001115			INVERSIÓN
134405	202405	Devengo en SAP	EMAZ1	Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	S-02344-2020	410104126	IS011001120			INVERSIÓN
134408	202405	Devengo en SAP	EMAZ1	Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	S-02344-2020	410104126	IS011001124			INVERSIÓN
134407	202405	Devengo en SAP	IG020-P1	Evolución y soporte al Sistema Gestión Inventarios (IG020) - Prórroga 1	S-04219-2023	410103874				INVERSIÓN
134408	202405	Devengo en SAP	MFA	Servicio de Migración Puntos de Acumulación (MFA)	S-02320-2023	410104748				GASTO
134408	202405	Devengo en SAP	SA020-P1	Servicio Administración Imagen Sistemas (SA020) - Prórroga 1	S-04218-2023	410103813				GASTO
134410	202405	Devengo en SAP	SI024	Evolución y soporte a la herramienta SI024 de gestión TI (SI024)	S-04707-2023	4101047517				INVERSIÓN
134411	202405	Devengo en SAP	21018A-24	Mantenimiento y actualización hardware IBM (21018)	S-02220-2023					GASTO
134412	202405	Devengo en SAP	TeaSAP - Plataforma-P1	TeaaS Plataforma Cloud-Prórroga 1	S-03753-2023	4101038279				GASTO
134413	202405	Devengo en SAP	TeaSAP-P1	Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	S-03753-2023	4101038279				GASTO
134413	202405	Devengo en SAP	TeaSAP-P1	Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	S-03753-2023	4101038279				GASTO
134414	202405	Devengo en SAP	VAC21	Validación Indicadores de Actividad TI	S-01102-2021	4101041522				GASTO

Seguimiento de ANS por peticiones

N.º petición	Título	Aplicación	Módulo	Estado	Criticidad	Tempo de resus...	Cumplimiento TR	Tempo de cierre...	Cumplimiento TC	Situación
134112	NO SE PUEDE CONSULTAR EL EXPEDIENTE DE BAJA 1119	CORPOGAP	FI	En validación pruebas	Medio	N/A	N/A	5:10	SI	En curso
134033	ACORDO EN FACTURA DEL MISMO PROVEEDOR PERO DE OTRO AÑO	CORPOGAP	FI	En validación pruebas	Medio	N/A	N/A	12:30	SI	En curso
134024	PROYECTOS TVE. No muestra el popup completo	SP - PAI	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Bajo	N/A	N/A	2:30	SI	En curso
134012	DIPRI (28/01/24). Documento de la base Praxite. No se puede editar ni abrir	ARCA3	Interfaz	En pruebas usuario	Medio	N/A	N/A	0:21	SI	En curso
134012	BD_AJUDICIA INFORMES	CORPOGAP	CO	Pendiente puesta en explotación	Bajo	N/A	N/A	7:30	SI	En curso
133923	Se le hizo de explotación de la base. Item estando por validarlo como por plan de trabajo, siempre se ve 00:00, aunque siempre 00:00	SP - TVE	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Bajo	N/A	N/A	0:35	SI	En curso
133755	SP-En la pantalla de sumos se están cargando bien los datos de la última semana del mes anterior	SP - TVE	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Medio	N/A	N/A	0:53	SI	En curso
133095	Generación de comandas de abono sin cumplir horario	SAP HCM	PT	Pendiente explotación	Alto	N/A	N/A	0:00	SI	En curso
133084	Carga DIETAD en SAP	SAP HCM	PI/N	En pruebas usuario	Medio	N/A	N/A	4:02	SI	En curso
132017	La pantalla de relación entre usuarios y unidades de explotación no distingue entre acceso en consulta o mantenimiento	SP - TVE	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Medio	N/A	N/A	3:08	SI	En curso

Seguimiento de ANS global

N.º petición	Título	Aplicación	Módulo	Estado	Criticidad	Tempo de resus...	Cumplimiento TR	Tempo de cierre...	Cumplimiento TC	Situación
134112	NO SE PUEDE CONSULTAR EL EXPEDIENTE DE BAJA 1119	CORPOGAP	FI	En validación pruebas	Medio	N/A	N/A	5:10	SI	En curso
134033	ACORDO EN FACTURA DEL MISMO PROVEEDOR PERO DE OTRO AÑO	CORPOGAP	FI	En validación pruebas	Medio	N/A	N/A	12:30	SI	En curso
134024	PROYECTOS TVE. No muestra el popup completo	SP - PAI	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Bajo	N/A	N/A	2:30	SI	En curso
134012	DIPRI (28/01/24). Documento de la base Praxite. No se puede editar ni abrir	ARCA3	Interfaz	En pruebas usuario	Medio	N/A	N/A	0:21	SI	En curso
134012	BD_AJUDICIA INFORMES	CORPOGAP	CO	Pendiente puesta en explotación	Bajo	N/A	N/A	7:30	SI	En curso
133923	Se le hizo de explotación de la base. Item estando por validarlo como por plan de trabajo, siempre se ve 00:00, aunque siempre 00:00	SP - TVE	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Bajo	N/A	N/A	0:35	SI	En curso
133755	SP-En la pantalla de sumos se están cargando bien los datos de la última semana del mes anterior	SP - TVE	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Medio	N/A	N/A	0:53	SI	En curso
133095	Generación de comandas de abono sin cumplir horario	SAP HCM	PT	Pendiente explotación	Alto	N/A	N/A	0:00	SI	En curso
133084	Carga DIETAD en SAP	SAP HCM	PI/N	En pruebas usuario	Medio	N/A	N/A	4:02	SI	En curso
132017	La pantalla de relación entre usuarios y unidades de explotación no distingue entre acceso en consulta o mantenimiento	SP - TVE	n/ingunop	Pendiente puesta en explotación	Medio	N/A	N/A	3:08	SI	En curso

Servicio operativo a	Indicador	Total peticiones	Peticiones cumplidas	Valor Acor. (hrs%)	Nivel cumpl.	Objetivo	Cumple
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICC1 - Tiempo de cierre (nivel 1)	1	1	4	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICC2 - Tiempo de cierre (nivel 2)	24	24	10	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICC3 - Tiempo de cierre (nivel 3)	0	40	100	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICE1 - Calidad de desarrollo	85	85	90	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP1 - Cumplimiento en plazo de Evolución Menores	81	44	10	88,2	90%	No
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP3 - Cumplimiento en plazo de Evolución Mayores	34	30	10	88,2	90%	No
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	ICC1 - Tiempo de cierre (nivel 1)	1	1	4	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	ICC2 - Tiempo de cierre (nivel 2)	2	2	15	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	ICC3 - Tiempo de cierre (nivel 3)	0	40	100	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	ICE1 - Calidad de desarrollo	35	35	90	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	IECP1 - Cumplimiento en plazo de Evolución Menores	28	28	10	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	IECP3 - Cumplimiento en plazo de Evolución Mayores	9	9	10	100	90%	SI

Servicio operativo a	Indicador	Plataforma	Total Pet. / Horas	Pet. / hrs cumpl. (hrs%)	Valor Acor. (hrs%)	Nivel cumpl.	Objetivo	Cumple
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICC1 - Tiempo de cierre (nivel 1)	Plataforma ARCA	1	1	4	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICC2 - Tiempo de cierre (nivel 2)	Plataforma ARCA	24	24	10	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICC3 - Tiempo de cierre (nivel 3)	Plataforma ARCA	0	40	100	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICE1 - Calidad de desarrollo	Plataforma ARCA	40	40	90	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICE2 - Calidad de desarrollo	Plataforma Aplicaciones Departamentales	33	33	90	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	ICE3 - Calidad de desarrollo	Plataforma Sistema de Producción	12	12	90	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP1 - Cumplimiento en plazo de Evolución Menores	Plataforma ARCA	17	10	10	88,2	90%	No
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP3 - Cumplimiento en plazo de Evolución Mayores	Plataforma Aplicaciones Departamentales	28	28	10	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP1 - Cumplimiento en plazo de Evolución Menores	Plataforma Sistema de Producción	8	8	10	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP2 - Cumplimiento en plazo de Evolución Mayores	Plataforma ARCA	23	19	10	82,81	90%	No
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP3 - Cumplimiento en plazo de Evolución Mayores	Plataforma Aplicaciones Departamentales	7	7	10	100	90%	SI
Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMAZ1)	IECP2 - Cumplimiento en plazo de Evolución Menores	Plataforma Sistema de Producción	4	4	10	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	ICC1 - Tiempo de cierre (nivel 1)	Plataforma SAP / R3	1	1	4	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	ICC2 - Tiempo de cierre (nivel 2)	Plataforma SAP / R3	2	2	15	100	90%	SI
Servicio Integral SAP para RTVE (TeaSAP). Prórroga 1	ICC3 - Tiempo de cierre (nivel 3)	Plataforma SAP / R3	0	40	100	100	90%	SI

Informe Demanda General DyA

RTVE - KPI DyA, General (Tipología)																			
Preferencias:																			
Año: 2.024																			
Tipología	Año_2019	Año_2020	Año_2021	Año_2022	Año_2023	Año_2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Horas Desarrollo - Evolutivo																			3
Horas Desarrollo - Correctivos																			2
Horas Desarrollo - Soportes																			0
Horas Desarrollo - Orden Serv																			3
Horas Desarrollo - Tareas Proj																			3

RTVE - KPI DyA, General (Elemento)																			
Preferencias:																			
Año: 2.024																			
Elemento	Año_2019	Año_2020	Año_2021	Año_2022	Año_2023	Año_2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Evolutivos realizados																			1
Correctivos realizados																			1
Soportes realizados																			1

RTVE - KPI DyA, General (Demanda Pend.)																			
Preferencias:																			
Año: 2.024 Desglosar Tipología: No																			
Tipología	Año_2019	Año_2020	Año_2021	Año_2022	Año_2023	Año_2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Patrones Pendientes																			3

RTVE - KPI DyA, General (App_Act)						
Preferencias:						
Año: 2.024						
Indicador	Año_2019	Año_2020	Año_2021	Año_2022	Año_2023	Año_2024
Aplicaciones activas	68	80	81	88	86	88

Informe Demanda DyA (horas/coste)

DyA Horas																				
Preferencias:																				
Agregar App.s: Si. Areas: Desarrollo y Aplicaciones (DyA). Año: 2.024. In...																				
Año	Aplicación	Horas 2019	Horas 2020	Horas 2021	Horas 2022	Horas 2023	Horas 2024	Horas ENE	Horas FEB	Horas MAR	Horas ABR	Horas MAY	Horas JUN	Horas JUL	Horas AGO	Horas SEP	Horas OCT	Horas NOV	Horas DIC	
2024	CORPOCAP																			
2024	SAP HCM																			
2024	BO																			
2024	EMARCA 3.0																			
2024	EMA SIST PRODUCCION SPFP																			
2024	EMA INTRANET-INSTITUTO																			
2024	EMA SIST DEPARTAMENTALES																			
2024	DOGMA																			
2024	Reporte (no EMA)																			

DyA Coste																				
Preferencias:																				
Agregar App.s: Si. Areas: Desarrollo y Aplicaciones (DyA). Año: 2.024. In...																				
Año	Aplicación	Coste 2019	Coste 2020	Coste 2021	Coste 2022	Coste 2023	Coste 2024	Coste ENE	Coste FEB	Coste MAR	Coste ABR	Coste MAY	Coste JUN	Coste JUL	Coste AGO	Coste SEP	Coste OCT	Coste NOV	Coste DIC	
2024	CORPOCAP																			
2024	SAP HCM																			
2024	BO																			
2024	EMARCA 3.0																			
2024	EMA SIST PRODUCCION SPFP																			
2024	EMA INTRANET-INSTITUTO																			
2024	EMA SIST DEPARTAMENTALES																			
2024	DOGMA																			
2024	Reporte (no EMA)																			