

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-04384-2024

Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas (EMA25)

CONTENIDO

1	Objeto	5
2	Situación actual	6
2.1	Aplicaciones gestionadas	6
2.2	Descripción de las Aplicaciones	11
2.3	Gestor Documental ARCA.....	25
2.3.1	Características de ARCA.....	25
2.3.2	Repositorios de ARCA	26
2.3.3	Funcionalidades básicas de ARCA	27
2.3.4	Volumetría.....	31
2.4	Catálogo de interfaces	33
2.5	Arquitectura tecnológica de las aplicaciones	35
2.5.1	Arquitectura J2EE-WAS / ICP.....	35
2.5.2	Arquitectura .NET.....	37
2.5.3	Arquitectura Movilidad OMNIA	37
2.5.4	Arquitectura de ARCA	37
2.5.5	Entornos	39
2.6	Herramientas de desarrollo.....	40
2.7	KPIs de las aplicaciones	41
2.7.1	Aplicaciones de documentación	41
2.7.2	Aplicaciones de Producción Audiovisual, Emisión, Derechos y Comercial	42
2.7.3	Aplicaciones Departamentales y Movilidad	43
2.7.4	Intranet	44
2.8	Resumen de horas consumidas.....	44
3	Requerimientos del servicio	47
3.1	Enfoque del servicio	47
3.2	Mantenimiento preventivo	47
3.3	Mantenimiento Evolutivo	48
3.4	Mantenimiento Correctivo	49
3.5	Soporte a usuarios	50
3.6	Desarrollo Seguro	51

3.7	Testing de desarrollos.....	52
3.8	Gestión Documental	53
3.9	Recursos para Evolución y mejora	53
3.10	Factoría de software	57
3.10.1	Características de la Factoría	57
3.10.2	Organización de la factoría	58
3.10.3	Gestión de la calidad.....	59
3.10.4	Herramientas utilizadas	60
3.10.5	Recursos disponibles	60
3.10.6	Equipamiento Tecnológico.....	61
3.10.7	Niveles de rotación y cobertura horaria	61
3.10.8	Certificaciones	61
3.11	Volumen de Servicios.....	61
4	Requerimientos Generales del Servicio	63
4.1	Equipo profesional.....	63
4.1.1	Recursos para la fase de transición de entrada.....	64
4.1.2	Recursos para el servicio regular	64
4.1.3	Recursos para la fase de transición de salida	65
4.1.4	Prestación del servicio	65
4.1.5	Dirección y coordinación del servicio.....	66
4.2	Acuerdos de Nivel de Servicio.....	67
4.3	Plan de Transición y Fases del Servicio	69
4.3.1	Transición de Entrada	69
4.3.2	Servicio Regular.....	71
4.3.3	Transición de salida.....	71
4.4	Entregables	71
4.4.1	Entregables para la Fase de Transición de entrada.....	72
4.4.2	Entregables para la Fase de Servicio Regular	72
4.4.3	Entregables para la Fase de Transición de salida	74
4.5	seguimiento y control del Servicio	74
4.5.1	Metodología.....	74
4.5.2	Seguimiento del Servicio.....	75
4.5.3	Controles de Calidad	75

4.5.4	Transferencia tecnológica y de Conocimiento	75
4.6	Herramienta de Gestión de demanda	76
5	Incumplimientos Graves del Servicio	79
Anexo i.	Formato de PERFILES	80

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de **Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas**, requiriendo la contratación de un proveedor especializado que disponga de los servicios profesionales adecuados para la evolución funcional y técnica de las aplicaciones corporativas de RTVE.

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

El licitador incluirá en su oferta técnica cualquier información adicional relativa a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a CRTVE 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, los diseños tecnológicos, los procedimientos necesarios, las herramientas de software utilizadas y los servicios de soporte necesarios.

La contratación consistirá en un servicio que incluya:

- **Evolución y Mejora de Aplicaciones**, incluyendo el mantenimiento y evolución funcional de las soluciones implantadas en RTVE y diseñando e implantando las nuevas funcionalidades requeridas como consecuencia de las necesidades demandadas por las distintas áreas usuarias, requerimientos legales, etc.

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 CRTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

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

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

2 SITUACIÓN ACTUAL

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

Uno de los servicios críticos en CRTVE es el de **Evolución y Mantenimiento de Aplicaciones Corporativas**, el cual, ha posibilitado el desarrollo, implantación y evolución de distintas aplicaciones informáticas en CRTVE, renovando y actualizando tecnológicamente la totalidad de aplicaciones, que actualmente aseguran la operativa de las áreas de negocio con unos altos niveles de cobertura:

- Aplicaciones Producción Audiovisual, Emisión y Derechos.
- Aplicaciones Comerciales.
- Aplicaciones de Documentación Audiovisual.
- Aplicaciones Departamentales.
- Aplicaciones de Movilidad Corporativa.
- Aplicaciones de Intranet y RRHH.

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

Debido a la evolución normal del servicio, es posible que la situación haya sufrido variaciones en el momento de inicio del servicio, debiendo considerarse ésta sólo a título orientativo.

2.1 APLICACIONES GESTIONADAS

Aplicaciones de Producción Audiovisual, Emisión y Derechos			
Aplicación	Descripción funcional	Tecnología	Criticidad
SIP	Sistema Integral de Producción	J2EE, IBM-ICP, BB.DD Oracle	Muy Alta
SPA	Sistema de Gestión de Producción Ajena	J2EE, IBM-ICP, BB.DD Oracle	Alta
SGDR	Sistema de Gestión de Derechos	J2EE, IBM-ICP, BB.DD Oracle	Alta
SGCE	Sistema de Gestión de la Continuidad de la Emisión.	4th-Dim, BB.DD Oracle	Muy alta
GAP	Gestión de gastos de producciones audiovisuales.	J2EE, IBM-ICP, BB.DD Oracle	Alta
CIP	Calendario de producción de programas.	J2EE, BB.DD Oracle	Media

Aplicaciones Comerciales			
Aplicación	Descripción funcional	Tecnología	Criticidad
Kaplan	Sistema de Gestión de la Publicidad.	J2EE, DB2	Alta
LIDER	Aplicación de Comercialización de derechos	J2EE, DB2	Alta

Aplicaciones de Documentación Audiovisual			
Aplicación	Descripción funcional	Tecnología	Criticidad
ARCA	Gestor Documental Audiovisual Sistema de Información que permite la consulta, actualización y explotación del Archivo del Fondo Documental de RTVE	IBM-ICP, IBM DB2, Tedral Tarsys, IBM FILENET P8, Opentext IDOL, J2EE	Muy Alta
VACEM	Simplifica los procesos de ingesta automática en ARCA	IBM-ICP, IBM DB2, J2EE	Alta
COVA	Permite la consulta de los flujos de ingesta de VACEM, de los procesos de transcodificación de los contenidos audiovisuales consumidos por VisuARCAExt, y de los procesos específicos de IA implementados en ARCA (S2T, OCR y dibujo de onda)	IBM-ICP, IBM DB2, J2EE	Media
ARCaché	Da soporte a los procesos de transcodificación y publicación de contenidos audiovisuales requeridos por VisuARCAExt, y a los procesos de IA implementados en ARCA	IBM-ICP, IBM DB2, J2EE, Tedral Tarsys, FFmpeg	Alta
VisuARCAExt	Posibilita la visualización de cierto contenido audiovisual y sonoro del Archivo del Fondo Documental a usuarios externos de ARCA para su venta o explotación	IBM-ICP, IBM DB2, J2EE	Alta
msARCAFilenet	Facilita a aplicaciones terceras el acceso a la base de datos documental IBM Filenet P8 que da soporte a ARCA	IBM-ICP, IBM DB2, IBM FILENET P8, J2EE	Alta
Parrilla RNE	Facilita la reproducción de los contenidos emitidos en todas las cadenas de RNE a partir de sus parrillas de emisión correspondientes	IBM-ICP, IBM DB2, Tedral Tarsys, IBM FILENET P8, J2EE	Baja

GMS	Permite la gestión de los soportes físicos de grabación: partes de grabación, adquisición, préstamos, traslados, etc.	IBM-WAS, IBM DB2, Tedral Tarsys, IBM FILENET P8, Opentext IDOL, J2EE	Media
DIGIFO	Permite la selección y descarga de contenidos sin digitalizar existentes en ARCA hacia el Proyecto de Digitalización del Fondo Documental de RTVE para su digitalización	IBM-WAS, IBM DB2, IBM FILENET P8, Opentext IDOL, J2EE	Media
Autonomy Control Center	Cuadro de mando del buscador avanzado Opentext IDOL que da cobertura a ARCA	IBM-WAS, Opentext IDOL, J2EE	Baja

Aplicaciones Departamentales			
Aplicación	Descripción funcional	Tecnología	Criticidad
GECO	Sistema corporativo para la solicitud y gestión de compras	IBM-WAS, J2EE, DB2	Alta
LIQUIDA	Sistema corporativo para la solicitud y gestión de Liquidación de Gastos	IBM-WAS, J2EE, DB2	Alta
ARCO	Sistema para la solicitud, planificación y gestión de vías de comunicación para la realización de las transmisiones.	IBM-ICP, J2EE, DB2	Muy Alta
GETRA	Sistema corporativo para la gestión y seguimiento de las solicitudes de transporte. Gestión de proveedores y vehículos.	IBM-WAS, J2EE, DB2	Alta
GAM	Sistema de Gestión Integral de Almacenes.	IBM-WAS, J2EE, DB2	Media
IBI	Sistema de Soporte al Inventario de Bienes de Inmovilizado	IBM-ICP, J2EE, DB2, KOTLIN, ANDROID	Alta
TASK	Sistema centralizado de publicación y realización de tareas pendientes de diferentes aplicaciones	IBM-ICP, J2EE, DB2	Alta
VITE	Aplicación para la gestionar tanto las solicitudes de visitas como el acceso por parte del personal de seguridad.	IBM-ICP, J2EE, DB2	Alta

SSI	Documentación y minutado de todas las noticias emitidas en programas informativos.	.NET, SQL Server	Alta
CSEG	Módulo común que encapsula la autenticación/autorización de usuarios frente al LDAP corporativo.	IBM-WAS, .NET, PHP	Muy Alta
Incidencias RNE	Gestor de Alta y visualización de incidencias para RNE en un ámbito nacional.	IBM-WAS, DB2	Baja
Festivales	Aplicación para registro y seguimiento de los festivales y premios de los programas de RTVE	IBM-WAS, DB2	Baja
AGNT	Aplicación para la gestión de agenda de noticias y publicación de eventos como previsión de noticias de interés para las distintas unidades de la CRTVE	IBM-WAS, DB2	Media
Modelo 296	Aplicación para la generación del modelo 192 de Hacienda.	PHP, MySQL	Baja

Aplicaciones Intranet y RRHH			
Aplicación	Descripción funcional	Tecnología	Criticidad
DIVA	Gestión de viajes y dietas de empleados	J2EE, IBM ICP, DB2	Alta
BRIGADAS EMERGENCIA	Gestión de las Brigadas de Emergencia: personas que las componen, gestión de zonas, alertas, revisiones periódicas, convocatorias, etc	PHP, MySQL	Media
CAE INTERNOS	Herramienta para la gestión de la documentación del CAE internos (Coordinación de Actividades Empresariales) en materia de Prevención de Riesgos Laborales de trabajadores de RTVE que realizan sus trabajos fuera de las instalaciones de la empresa	PHP, MySQL	Media
CANDIDATOS	búsqueda de candidatos DOGMA-SAP	PHP, MySQL, DOGMA, SAP	media
CENTRO DE MARCA	Información y utilidades para la gestión de la identidad corporativa.	PHP, MySQL	Baja
CONTROL RIESGOS	Seguimiento y gestión de los riesgos laborales con controles programados y no programados	PHP, MySQL	media

CONVOCATORIAS DE TRASLADOS	Aplicación para la gestión de convocatorias de traslados.	PHP, MySQL, SAP	media
CONVOCATORIAS SERVICIOS MÉDICOS	Gestión de Convocatorias de los Servicios Médicos.	PHP, MySQL	media
EPIS	Gestión de solicitudes y entrega de Equipos de Protección Individual	PHP, MySQL	Media
FORIN	Gestión integral de la formación interna impartida por el Instituto RTVE	PHP, MySQL	Media
GESTIÓN DE AYUDAS DE ACCIÓN SOCIAL	Herramienta para la gestión de las ayudas de la bolsa de Acción Social de la empresa	PHP, MySQL, SAP	media
GESTIÓN DE HUELGAS	Herramienta para controlar en tiempo real el seguimiento de huelgas y paros	PHP, MySQL, SAP	Alta
GESTOR DE EVENTOS	Sistema para gestionar inscripciones en campañas y eventos de todo tipo	PHP, MySQL	media
INTRANERE	Portal informativo para personal sujeto a EREs.	PHP, MySQL	Media
INTRANET	Portal de acceso a toda la información corporativa de RTVE, así como a las aplicaciones desarrolladas en entorno web. Incluye gestor de publicación y otras aplicaciones del ámbito de la intranet para dar soporte a distintos procesos de áreas de la Corporación (blogs, foros, tablón de anuncios, publicaciones, comedores...)	PHP, MySQL	Alta
Otros	Oras aplicaciones del ámbito de la intranet para dar soporte a distintos procesos de áreas de la Corporación (blogs, foros, tablón de anuncios, publicaciones, comedores...)	PHP, MySQL	Baja
PCA	Portal de Contratación Artística	PHP, MySQL	Alta
PCL	Portal de Contratación Laboral	PHP, MySQL, SAP	Alta
PLANIFICADOR HORARIO	Herramienta para gestionar la planificación horaria del personal de las distintas unidades, asignando polivalencias, disponibilidades y bloques y poniendo esta información a disposición de los trabajadores	PHP, MySQL, SAP	Alta
PLUSES DE PROGRAMAS	Gestiona los Pluses de Programa asignados a los trabajadores de RTVE	PHP, MySQL, SAP	Alta

PORTAL DEL MANAGER	Aplicación web que concentra en un único punto de entrada diversas herramientas para la gestión de los manager: realizar tareas administrativas, aprobaciones vacaciones, formación, peticiones a RRHH, planificar horarios, etc.	PHP, MySQL, SAP	Alta
PORTAL DEL TRABAJADOR	Portal que permite al empleado obtener información personalizada de manera segura y la posibilidad de realizar gestiones administrativas de manera interactiva.	PHP, MySQL, SAP	Alta
REGISTRO TRASLADOS	Inscripción de los trabajadores en el registro de traslados, indicando sus preferencias de destino y sus motivos. Back-end administración	PHP, MySQL	Media
RESERVA DE SALAS	Aplicación para la gestión y reserva de salas de reuniones.	PHP, MySQL	Media
RIESGOS PSICOSOCIALES	Herramienta para la gestión y la comunicación de las evaluaciones de riesgos psicosociales del puesto.	PHP, MySQL	Media
SGL	Sistema de Gestión de Licencias	PHP, MySQL, SAP	Media
SITUACIONES LABORALES	Situaciones Laborales. Gestión y solicitudes	PHP, MySQL, SAP	Media
TRÁMITES SS RTVE	Trámites de Seguridad Social	PHP, MySQL, SAP	Alta

2.2 DESCRIPCIÓN DE LAS APLICACIONES

A continuación, se describen las aplicaciones más relevantes:

SIP. Sistema Integral de Producción

El sistema de Gestión Integral de la Producción permite, por una parte, la gestión (alta, actualización) de los Programas de Producción Propia y Externa y, por otra, la organización, planificación y control de todas las actividades relacionadas con la Producción de Programas que utilicen recursos propios de RTVE, o externos, en cualquiera de los Centros de Producción de Programas o fuera de éstos.

El Sistema Integral SIP se subdivide en tres grandes modelos funcionales:

- SIP-PAI. Gestión de Proyectos y Presupuestos de Programas de TVE y RNE.
- SIP-TVE. Gestión del proceso de producción de programas propios y coproducciones de TVE, permitiendo la organización, planificación, control y gestión de medios de todas las actividades relacionadas.

- SIP-RNE. Gestiona el proceso de producción de programas de RNE, permitiendo la organización, planificación, control y gestión de medios de todas las actividades relacionadas.

Las actividades más representativas de SIP son:

- Definición de proyecto y presupuestos de programas audiovisuales producción propia y externa.
- Gestión de presupuestos de programas y su envío a SAP.
- Gestión del ciclo de vida del proyecto hasta la aprobación para su realización.
- Planificación de la Producción del programa:
 - Planificación y gestión de emplazamientos.
 - Planificación de los Recursos Técnicos para la producción de los programas.
 - Planificación del personal asignado en la producción de los programas.
- Gestión de los recursos de producción, tanto técnicos como humanos.
- Seguimiento y control de la utilización de los recursos de producción.
- Gestión de los Programas que se incluirán en las distintas parrillas previstas de programación de RTVE.
- Gestión y organización del programa y sus estructuras organizativas.
- Módulo de gestión de noticias de informativos.
- Integración con CorpoSAP: Partes de trabajo, normas de liquidación y maestro de programas.
- Integración con SAP HCM: Planificación recursos, Dietas, Absentismos, Altas/Bajas de rrhh, horarios de servicios exteriores, Planificación de recursos, Intranet, etc.
- Otras integraciones: OMNIA, Tasks, ARCA, DOGMA, etc.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
200 concurrentes. 1.770 Totales	BBDD: Oracle 12g, J2EE Pantallas: 265, Informes:86	SAP FI, SAP RH, GETRA, ARCO, GAM, SGCE, SPA, SGDR, ARCA, OMNIA, CSEG, DIVA

SPA. Sistema de Producción Ajena

El Sistema de Producciones Ajenas, permite realizar la gestión de diversas tareas tendentes a la contratación, procesado y valoración de existencias, de todos los Programas de Producción Ajena adquiridos por RTVE a diversas Distribuidoras. SPA abarca desde una oferta de contrato, , registro de los contratos, de sus programas asociados, hasta la preparación para su posterior emisión, además del seguimiento de las normas contractuales, y gestión de los materiales que contienen los programas.

Los objetivos concretos pueden resumirse en:

- Ofertas de programas.
- Presupuestos Genéricos y de Programas.
- Control Técnico y Visionado de Contenidos Audiovisuales.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los Programas que se incluirán en las distintas parrillas previstas de programación de RTVE. ▪ Control económico interno de las contrataciones de programas realizadas. ▪ Gestión de los procesos administrativos inherentes a la contratación: ofertas, contratos, programas, cesión de derechos de emisión, etc. ▪ Seguimiento y control de los procesos asociados a los materiales (recepción, aprobación, supervisión técnica, devolución...). 		
Volumen de usuarios 20 usuarios concurrentes. 74 totales	Entorno tecnológico BBDD: Oracle 12, J2EE Pantallas :226, Informes: 117	Interfaces SAP FI, SGCE, SIP, SGDR, ARCA

GAP. Gestión de liquidaciones a productoras audiovisuales		
<p>Sistema para gestión de liquidaciones de producciones audiovisuales.</p> <p>Permite la carga de presupuestos asociados a una producción, así como datos de la misma. Una vez cargados implementa un flujo de validación de justificantes de gastos, así como posibles escenarios de compensaciones y/o modificaciones o adendas al contrato. Una vez finalizada, se integra con el Portafirmas para la firma definitiva de la liquidación.</p>		
Volumen de usuarios 15 usuarios totales	Entorno tecnológico Oracle 12, J2EE (20 pantallas, 5 informes)	Interfaces SAP FI, SIP, GECO, DOGMA, Portafirmas

SGDR. Sistema de Gestión de Derechos		
<p>El Sistema de Gestión de Derechos (SGDR) permite el control y seguimiento de los derechos de contenidos audiovisuales, tanto propios del Grupo RTVE como ajenos</p> <p>El Sistema gestiona todos los derechos adquiridos: tanto los derechos de explotación interna como los derechos comerciales. Esta gestión abarca tanto a Programas y productos audiovisuales.</p> <p>Por último, SGDR es el encargado de alimentar a los módulos financieros de SAP, con la información necesaria para llevar a cabo las Previsiones y Valoraciones de Existencias de Programas, informando de los consumos realizados por los canales convencionales de emisión de TVE.</p>		

Asiste al sistema de Comercialización de Derechos, informando de la disponibilidad de derechos de programas y productos, para la venta de licencias y derechos a terceros.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
35 usuarios concurrentes. 209 totales	Oracle 12, J2EE (300 pantallas, 150 informes)	SAP FI, SGCE, SIP, SPA y LIDER

SGCE. Sistema de Gestión y Continuidad de la Emisión

El Sistema de Gestión de la Continuidad y Emisión, es un sistema que permite planificar y gestionar la emisión de los distintos canales lineales de TVE. Permite también la planificación de la emisión de los canales de RNE.

Los objetivos del SGCE son, de forma breve, los siguientes:

- Permitir planificar la emisión con una antelación suficiente, a través de los esquemas de emisión, que permiten la confección de las diversas parrillas de programación, en base a las cuales se contrata la publicidad a emitir por RTVE.
- Permitir el mantenimiento de todos los elementos susceptibles de ser programables, así como sus datos asociados (soportes, datos técnicos, datos humanos, etc.).
- Permitir el tratamiento online, a través de los minutados, de toda la información relativa a los elementos de programación que se van a emitir.
- Permitir confeccionar el registro de emisión, por el que se garantiza que se ha producido la emisión de los elementos programados.
- Permitir la exportación de múltiples datos a diversos centros y sistemas de RTVE, como al Sistema Automático de Emisión de Publicidad, al Sistema de Automatización de la Emisión, al Sistema de Publicidad (SGCP), etc.; así como a otros Organismos, como UER, SGAE, AGEDI., Prensa, Internet, etc.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
40 usuarios concurrentes. 205 totales	Oracle 12, 4th Dimension , SOA (750 pantallas, 110 informes 110)	Abertis (EPG), Sistemas de Producciones y Derechos (SGPA, SGPPy SGDR), Comercial (KAPLAN), TNS Sofres, Prensa, ARCA...

KAPLAN. Sistema de Gestión de la Publicidad

Sistema para la gestión publicitaria en TVE. Las funcionalidades de KAPLAN se fundamentan en dar soporte a los gestores de publicidad en la gestión del nuevo modelo publicitario de TVE (publicidad institucional, patrocinios, etc.):

- Gestión de soportes así como del flujo de grabación de los mismos en el Servidor de Publicidad.
- Carga de parrillas y gestión de bloques publicitarios.
- Gestión integral de contratos, asociación de pases, seguimiento de facturas de contrato.
- Gestión de listas de emisión y generación de guías de emisión.
- Carga de horas reales de emisión y conciliación de audiencias.
- Generación de informes cliente para la justificación de emisiones.
- Generación de diversos informes de gestión.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
10 usuarios concurrentes. 51 totales	J2EE, DB2 (60 pantallas, 15 informes).	SGCE (parrillas, guías de emisión, horas reales y audiencias), Servidor de Publicidad (soportes)

LIDER. Sistema de Gestión Comercial de Venta de Derechos

Sistema que proporciona de forma corporativa la gestión integral para la Comercialización de la venta de Licencias y Derechos Comerciales de RTVE. De todos los tipos de derechos de los que RTVE posea participación de Obras Audiovisuales y Productos.

Algunas de sus funcionalidades son:

- Herramientas de Ventas
- Disponibilidad de Obras Audiovisuales y Productos Comerciales para su venta
- Disponibilidad de Derechos Comerciales
- Ventas / Seguimiento Ventas
- Administración de Contratos de Ventas
- Informes generales
- Módulo de Gestión de Contenidos

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
10 usuarios concurrentes. 39 totales	J2EE, DB2 (60 pantallas, 15 informes).	SAP: Proveedores, Clientes, Pedidos SGDR: Programas

OMNIA. Plataforma Movilidad

Plataforma para dar soporte a las aplicaciones que requieren publicar servicios en terminales móviles como son Smartphones o Tabletas.

La plataforma se ha desarrollado para soportar los servicios básicos para el desarrollo y despliegue de aplicaciones móviles corporativas, entre ellos: servicio de mensajería, diseño, seguridad, autenticación y autorización, comunicaciones, publicación, etc.

Las aplicaciones corporativas desarrolladas hasta el momento en esta plataforma son:

- *App – RTVE Empresarial: Servicios asociados a demanda interna de servicios de la corporación.*
- *App – Gestión de inventarios (IBI)*

Actualmente, la Aplicación RTVE Empresarial implementa varios servicios corporativos para empleados de RTVE:

- Consulta de tareas y asignaciones de producción
- Certificación horaria de servicios exteriores
- Notificación de noticias regionalizadas
- Aprobación de liquidaciones de gastos
- Aprobación de Anticipos de producción
- Aprobación de Visitas de larga duración y VIP
- Flujo de aprobación de Baja de activos
- Gestión de tareas (TASKS)

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
250 Usuarios	Convertigo /DB2 /	SIP, SPA, CSEG, DIETAS, LIQUIDA, TASK,
2 Gestores	J2EE/HTML5, DB2/IONIC.	SAP/FI, PORTAL EMPLEADO.
5 Administradores		

GECO. Gestión de Compras

Sistema para la gestión que se realizan para la adquisición de bienes o servicios por parte de la corporación.

Se incluye en el ciclo de gestión a las áreas solicitantes que establecen la demanda. La unidad del servicio que gestiona las compras y dirección, las áreas adyacentes que tienen que intervenir durante el proceso de definición, tramitación y adjudicación del expediente, así como el proceso de firma electrónica de los

contratos. Se integra con el sistema corporativo para la comunicación de los pedidos o contratos resultantes de la finalización del proceso.

También se integra con el sistema LICITAE para la gestión de ofertas y publicación de expedientes en las distintas plataformas (RTVE/PLACSP/DOUE)

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
6.500 solicitantes 150 gestores 5 administradores	J2EE/HTML5, DB2, WAS (45 pantallas)	SAP FI, SGPP, SGPA, DOGMA, SAP RR. HH

LIQUIDA. Liquidación de gastos

Sistema para solicitar la devolución de gastos asociados a anticipos, reembolsos y gastos asociados a dietas de viaje. Se incluye en el ciclo de gestión a las áreas solicitantes que liquida el gasto. La unidad del servicio de contabilidad y dirección. Se integra con el sistema corporativo SAP para la comunicación de los gastos.

También contempla la gestión de anticipos de producción, desde la solicitud por parte de producción, la aprobación y el posterior envío a SAP.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
6.500 solicitantes 95 gestores 3 administradores	J2EE/HTML5, DB2, WAS (23 pantallas)	SAP FI, SAP RR. HH

ARCO. Administración de recursos compartidos

Sistema para la solicitud, planificación y gestión de transmisiones.

Implementa el flujo de gestión de las solicitudes desde la petición por parte de los productores, que necesitan la cobertura de medios técnicos y vías de comunicación, pasando por la planificación y booking con proveedores. Incluye también funcionalidades específicas para el control de emisión así como para la gestión de costes y facturación de las vías contratadas.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
450 solicitantes	DB2	SAP FI, SIP, CSEG, DOGMA

20 planificadores 15 controles emisión 10 usuarios de facturación 5 usuarios de control de costes	(155 pantallas)	
--	-----------------	--

GETRA. Gestión de Transportes

Sistema que gestiona los procesos de negocio de la Unidad de Transportes.

Incluye la solicitud de vehículos (pool de vehículos de producción, vehículos pesados, etc.) así como la jerarquía de autorización orgánica y por programas necesaria para la validación de los servicios.

Implementa también todos los procesos de gestión como el mantenimiento de vehículos, asignación y gestión de servicios, para el adecuado control de partes de trabajo, verificación de la realización de los servicios así como el control del gasto.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
6.500 solicitantes 45 gestores.	DB2, IBM-WAS (50 pantallas)	SAP FI, SIP, Intranet-Corporativa

GAM. Sistema de Gestión Integral de Almacenes Técnicos

Sistema que gestiona los préstamos de materiales de los almacenes técnicos RTVE.

La aplicación, desarrollada como un sistema de gestión multi-almacén altamente adaptable y parametrizable, incluye todos los procesos para:

- Catalogación de artículos
- Control de stock
- Identificación de stock por código de patrimonio de RTVE y codificación propia
- Gestión de stock consumible
- Gestión de packs de artículos.
- Gestión de préstamos.
- Impresión de etiquetas.
- Lectura de códigos mediante pistola lectora.
- Tránsito de artículos entre distintos destinatarios

<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de materiales desafectados • Control de materiales en reparación • Incluye también múltiples informes de gestión y auditoría. 		
Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
70 totales	DB2, IBM-WAS (160 pantallas)	SAP FI, CSEG

IBI. Sistema de Soporte al Inventario de Bienes de Inmovilizado		
<p>Sistema que da soporte al proceso de inventariado de bienes del inmovilizado.</p> <p>Registra el inmovilizado de RTVE, gestiona la actualización de bienes por áreas mediante dispositivos móviles.</p> <p>Permite la supervisión y aprobación de movimientos de bienes por parte del área de logística a través de una aplicación Web.</p> <p>Integra distintas funcionalidades para la búsqueda de bienes, modificación de los mismos o cambio de área así como informes para la consulta del estado del inventario por despacho, área, unidad.</p>		
Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
45 gestores inventario. 10 gestores de inmovilizado.	DB2, IBM-WAS (20 pantallas) Android/Kotlin (20 pantallas)	SAP FI, CSEG

TASK. Gestor de publicación de tareas de aplicaciones.		
<p>Sistema centralizado que gestiona tareas asignadas a empleados, las cuales son publicadas en la intranet corporativa y la aplicación móvil RTVE Empresarial. Mediante este sistema, los empleados pueden ver y realizar acciones sobre tareas pendientes de las diferentes aplicaciones integradas.</p> <p>Actualmente se han publicado tareas de los sistemas GECO, LIQUIDA, SAP, SIP, DIVA. Se están definiendo nuevas a publicar desde los sistemas.</p>		
Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
6400 solicitantes.	DB2	GECO, LIQUIDA, SAP/RH, SAP, SIP, DIVA Intranet y CSEG.

2 responsables de control	(30 pantallas)	
---------------------------	----------------	--

VITE 2.0. Gestión de las solicitudes de visitas

Sistema que gestiona las solicitudes de acceso a los recintos de RTVE y control del acceso por parte del personal de seguridad.

Gestiona el registro de las solicitudes y el flujo de autorizaciones identificando a los solicitantes respecto a la jerarquía del puesto en el organigrama de RTVE. Implementa también la gestión de listas de accesos por responsables del control de acceso y la categorización de visitas por distintos criterios (VIP, preferentes, visitantes restringidos y visitas de larga duración).

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
1770 solicitantes. 30 gestores de acceso. 2 responsables de control	DB2 (30 pantallas)	SAP/RH, Intranet, Sistema Prevención CAE y CSEG.

SSI. Sistema de Seguimiento del minutado de los programas informativos

Sistema que registra el visionado de los informativos.

Su finalidad es registrar los contenidos de los informativos de distintas emisoras de TV, principalmente de RTVE, para la extracción de informes estadísticos sobre intervinientes y temas tratados.

Incluye:

- Categorización de informativos, noticias y temáticas.
- Identificación de noticias por reporteros, intervención de personas por noticias, auditoría de tiempo por noticia y por intervención.
- Emisión de Informes personalizados, por agrupaciones de noticias, temáticas, intervenciones, reporteros, auditorías de tiempos por informativos, noticias, intervenciones, centros territoriales, enviados especiales y corresponsalías.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
60 usuarios de grabación de visionados.	Microsoft Visual Basic .NET, y C# Microsoft SQL-Server	CSEG, Grab@ (sistema de copia legal de la emisión)

10 usuarios de gestión de informes.	(25 pantallas)	
-------------------------------------	----------------	--

INTRANET - ADI

Es sin duda una de las aplicaciones que más ha evolucionado en los últimos tiempos. El impulso realizado ha implicado el rediseño y adaptación a la nueva imagen corporativa así como el desarrollo de diversas aplicaciones incrustadas que han aportado gran valor a los empleados de CRTVE. Entre ellas destaca la integración con el Portal del Empleado, con el Portal del Mánager así como con otras aplicaciones clave como VITE o Transportes centralizando para muchos empleados el lugar en que realizar solicitudes de diverso tipo.

Actualmente cubre aspectos relacionados con:

Gestor Publicación: tablones de avisos, suscripción a secciones, sistema de notificaciones, gestor de banners, gestor de páginas cero, estadísticas de utilización

Acceso Aplicaciones Corporativas a través de un gestor de integración así como formularios embebidos que dan acceso a funcionalidades clave de solicitud y consulta de distintas aplicaciones.

Tablones avisos. Información Laboral. Prevención Riesgos Laborales. Fondos Documentales. Ciberseguridad, Protección de Datos, Acciones Internacionales,

Información para Empleados: provisión de vacantes, plan de pensiones, prestaciones sociales, representación sindical...

Información Corporativa de la Empresa: Normativa Interna, Estructura Organizativa, Centro de Marca, Audiencias y Prensa, Consejos de Informativos, Responsabilidad Corporativa, Voluntariado, Canal 24 Horas, CC.TT, Instituto RTVE, Orquesta y Coro, acceso a plataforma de Innovación, Audiencias y Prensa, +Activa, Prevención.

Servicios: Buscador avisos, directorio telefónico, buscador servicios, Agencia de Viajes, Autorización de Visitas, Autoservicio de Contraseña, Acceso al CAU, menú comedores y reserva Take-Away, Escuela Infantil, información rutas, Formularios, reserva de salas, solicitud de dietas, solicitud de transporte.

Centralización de manuales y software de apoyo a usuarios.

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
6.500 usuarios distintos (40.000 páginas vistas diariamente)	PHP, MySQL (250 pantallas)	SAP RH, Portal del Trabajador, ARCA, MEDRTA, SEHTRA, Fondos documentales

PORTAL TRABAJADOR

Aplicación web que permite al empleado obtener información personalizada de manera segura y la posibilidad de realizar gestiones administrativas de manera interactiva.

Actualmente ofrece los siguientes servicios:

- Integración con Directorio Activo (Componente de seguridad)
- Calendario personal
- Datos personales: gestión de datos personales, bancarios, del puesto, solicitud tarjetas identificación, de aparcamiento, información laboral, generador de firma para correo
- Retribuciones: recibo nómina, certificado de retenciones, solicitud anticipos, tablas salariales, consulta dietas, retribución flexible
- Tiempos: SGL (Sistema de Gestión de Licencias), consultar y realizar fichajes tanto presenciales como en Teletrabajo, Planificador horario, formulario de tiempos, calendario laboral, solicitud horas sindicales
- Gestiones de Personal: ventanilla única de RRHH, solicitud de ayudas sociales, trámites de Seguridad Social, Gestión de Situaciones Laborales, certificados
- Formación y Carrera: Acceso a FORIN tanto para solicitar como para seguir los cursos, datos de mi formación, experiencia en RTVE, experiencia Externa, Datos complementarios, Convocatoria de Traslados, Registro de Traslados, Currículum
- Prevención y Salud Laboral: riesgos asociados a mi puesto, mi formación en Prevención, mis EPIS, Brigadas contra incendios, Equipos de trabajo, Documentación para Coordinación de Actividades Empresariales (CAE Internos), medicina asistencial y reconocimientos médicos, calendario personal de vacunación
- Información sobre Seguros: ASISA, Seguro de Accidentes, Seguro colectivo de vida
- asistencia sanitaria, seguros, plan de pensiones

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
6.500 usuarios distintos	PHP, MySQL, SAP	SAP HCM, Intranet, Portal del Mánager, ARCA, MEDTRA, SEHTRA,

PORTAL MANAGER

Espacio de gestión para los mánager.

Aplicación web que concentra en un único punto de entrada diversas herramientas para la gestión de los mánager: realizar consultas a RRHH, tareas administrativas como consulta de datos del personal a su cargo, mantener la información sobre la ubicación del personal, aprobaciones de vacaciones,

autorización para realizar teletrabajo, situación del personal a su cargo, solicitudes de formación de su equipo, planificación del personal a su cargo, solicitudes de EPIS, de pluses de programas, solicitudes de contratación de personal, etc. Además de diversas opciones, dispone de un gestor de delegaciones para las distintas aplicaciones que lo integran, gestor de grupos de trabajadores, etc.

Actualmente ofrece los siguientes servicios:

Realizar consultas a RRHH

- FAQs (Preguntas frecuentes a RRHH)
- Formularios RRHH
- Gestión de agrupaciones de trabajadores
- Delegación de tareas administrativas
- Autorizar Teletrabajo
- Personal de mi área
- Información de cada trabajador (vista ficha individual)
- Ficha de cada trabajador (nombre, teléfono, correo electrónico, centro de trabajo, edificio, planta, despacho, móvil corporativo, puesto de trabajo, nivel retributivo, matrícula, unidad, horario, área de personal, ocupación tipo). Saber si ha dado su consentimiento del uso de medios personales para comunicar con él.
- Absentismos del año en curso
- Información de Prevención: cursos con sus fechas, datos para CAE (fechas):
- Reconocimiento médico
- Riesgo eléctrico baja tensión
- Riesgo eléctrico media tensión
- Riesgo eléctrico alta tensión
- Trabajos en altura
- Primeros auxilios
- Carretillas
- Plataformas elevadoras
- Trabajos en altura sobre estructuras
- Espacios confinados
- Formación en PRL
- Control de estrés
- Transpaleta
- Formación en emergencias
- Manejo de extintores
- Trabajos en altura EPIS y arneses
- EPI altura entregado
- EPIS (Equipos de Protección Individual) entregados a cada trabajador

- Programas en los que está asignado el trabajador
- Información de todos los trabajadores (vista tabla)
- Visualización de datos de ubicación
- Horario teórico
- Unidad, puesto, nivel retributivo, Ocupación Tipo
- Brigada de emergencia (check de los trabajadores que lo son)
- Visualización de personas presentes (busca las personas que su último fichaje ha sido de entrada)
- EPIS (Equipos de Protección Individual) entregados al trabajador y pendientes de la firma de éste.
- Seleccionar trabajadores. Con los seleccionados:
 - Enviar mensaje de correo electrónico
 - Enviar notificación
 - Posibilidad de enviar la notificación al calendario
 - Mostrar presencias
 - Ubicación física de los puestos de trabajo del personal de mi área
 - Sistema de Gestión de Licencias (SGL)
 - Planificador horario
 - Pluses de programas
 - Gestión de la formación del instituto
 - Bandeja autorización colaboraciones con Instituto
 - Portal de Contratación Laboral
 - Solicitud de EPIS
 - Gestionar solicitudes de Situaciones Laborales (workflow de aprobación)
 - Solicitud servicios especiales a relaciones públicas
- Informes

Volumen de usuarios	Entorno tecnológico	Interfaces
350 usuarios distintos	PHP, MySQL, SAP	SAP HCM, Intranet, Portal del Trabajador, ARCA, MEDTRA, SEHTRA,

DIVA

Aplicación para la gestión de las dietas, viajes, comidas y cenas de rodaje de empleados e invitados de RTVE.

Las principales funcionalidades son:

<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud, gestión, autorización y tramitación de conceptos de viaje y comidas y cenas de rodaje. • Interlocución del gestor con el solicitante y la agencia. • Administración de delegados, grupos de solicitantes, etiquetas e invitados. • Conciliación de gastos con la agencia. • Creación de informes de valoración económica y gasto. • Envíos de pagos a caja. • Facturación mensual de gasto. • Envío de información contable. • Envío de información al interfaz de tiempos. • Envío de información al interfaz de nómina. • Envío de retenciones de IRPF. • Renvío automático de correos. • Envío de información sobre colectores bloqueados 		
Volumen de usuarios 6500 usuarios distintos	Entorno tecnológico DB2/J2EE	Interfaces SAP HCM, SAP FI, Intranet, Dogma

2.3 GESTOR DOCUMENTAL ARCA

2.3.1 Características de ARCA

El Sistema ARCA “**Archivo y Recuperación de Contenidos Audiovisuales**” permite la consulta, actualización y explotación del Archivo del Fondo Documental de RTVE. ARCA pone a disposición de sus usuarios más de 22 millones de contenidos, más de 2 millones y medio de horas de material audiovisual y sonoro reproducibles a un simple golpe de “clic”, más de 5 millones de contenido textual en formato digital, y más de 700.000 fotografías. Es protagonista fundamental en la producción de la mayoría de los programas de RTVE.

El Sistema incluye:

- Aplicativo ARCA desarrollado en J2EE sobre una arquitectura “contenerizada” (IBM ICP).
- Motor de búsqueda totalmente integrado en la solución que permite búsquedas avanzadas sobre cualquier tipo de contenido existente en el Archivo: *OpenText IDOL*.
- Integración completa con los contenidos audiovisuales y sonoros y sus diversos procesos asociados: *MAM Tedral Tarsys*.
- Repositorio documental *IBM FileNet P8*.

- Integración con los Sistemas externos:
 - Sistema de Producción de RNE (DALET)
 - Sistemas de Producción de Vídeo de TVE (AVID)
 - Sistema de la Emisión de TVE
 - CMS de rtve.es y RTVE Play
 - Sistema NUBE de contenidos de la Producción
 - Sistema de venta de Comercial
 - Otros sistemas externos (Accesibilidad, ...)
- Gestión de los *másters* antes de su emisión en los canales lineales de TVE o en la plataforma RTVE Play.
- Se almacenan las bases de datos audiovisuales de RTVE, con **casi 9 millones de contenidos audiovisuales y sonoros**, incluido el **Fondo Documental de TVE** y el **Archivo Sonoro de RNE**.

2.3.2 Repositorios de ARCA

Desde ARCA se gestionan y explotan 5 grandes Fondos:

- Fondo audiovisual:
 - Programación de todos los canales de RTVE, con programas no informativos e informativos.
 - Nodo.
- Fondo sonoro:
 - Músicas (ligera, clásica y tradicional).
 - Palabra o Archivo de Voz (incluida la emisión completa de las seis emisoras de RNE).
- Texto:
 - Vaciado diario de prensa.
 - Noticias de agencias (volcado diario de teletipos).
 - Hemeroteca:
 - ABC
 - Teleradio (revista semanal publicada por RTVE entre 1960-1986).
 - Bibliotecas.
 - Partituras.
- Fotos:
 - Colección *Franzen* (incluye el trabajo del fotógrafo danés Christian Franzen afincado en Madrid a finales siglo XIX y que fue fotógrafo de la Familia Real. El Fondo cuenta con más de treinta y siete mil placas de cristal digitalizadas).
 - Archivo fotográfico “El Hombre y la Tierra”.
 - Archivo fotográfico del diario "Pueblo" (medio de comunicación del Estado que cerró en 1984).
 - Archivo de la Dirección de Comunicación.
 - Archivo de la Orquesta y Coro.
- Soportes físicos de grabación. Dentro de ARCA también se encuentra enmarcado el proyecto GMS - Gestión del Material Sensible-, que permite la gestión de los soportes físicos de grabación (adquisición, y registros de grabación y emisión), y la gestión de las distintas mediatecas del Archivo.

2.3.3 Funcionalidades básicas de ARCA

- **Funcionalidades**

- Interfaz única de acceso a todos los repositorios y para todos los usuarios.
- La plataforma tecnológica y la arquitectura sobre la que se está funcionando la aplicación ARCA permiten la gestión documental de todos los documentos de las bases de Textos, Fotos, Audio y Vídeo.
- ARCA es accesible para todos aquellos usuarios de CRTVE con permiso de acceso a la aplicación que les permite realizar distintas funcionalidades según su perfil.
- Búsqueda de documentos mediante diferentes tipos de búsqueda: sencilla y experta.
- Catalogación, edición y actualizaciones de datos de los documentos, con formularios de entrada de datos personalizados.
- Personalización según el tipo de usuario.
- Automatización en la entrada de datos a campos obligatorios.
- Contadores para campos secuenciales.
- Revisión y corrección ortográfica de determinados campos textuales.
- Comprobación de valores correctos en aquellos campos que validan contra léxicos o tesauros.
- Visualización de categorías dentro del formulario de catalogación para que la misma se pueda realizar de manera más eficiente.
- Alta, baja, modificación y gestión de Tesauros y Léxicos.
- La aplicación de administración de Tesauros permite a aquellos usuarios que tienen permiso para ello la siguiente funcionalidad:
 - Selección de Tesauro o Léxico.
 - Búsqueda Jerárquica, Alfabética, Textual o entre dos fechas dadas.
 - Incorporación de Notas en el tesauro o en el léxico.
 - Visualización de la auditoria y de las notas añadidas.
- Visualización y audición de archivos de audio y vídeo, gestión de la media.

La reproducción se realiza mediante un player tanto para el audio como para el vídeo que consta de distintas funcionalidades entre las que destacan:

 - Reproducción, rewind y forward, frame a frame.
 - Visualización en pantalla completa.
 - Manejo de distintos canales de audio.
 - Selección de EDL y envío a sistemas de producción.
 - Descarga a local del contenido multimedia para aquellos usuarios con permiso adecuado.
- Generación de distintos extractos:

- Para la visualización de los resultados de una búsqueda se han desarrollado distintos extractos: Básico, Vídeo, Breve, Media, Músicas
- Cada uno de ellos visualiza información del documento antes de entrar al detalle del mismo.
- Desde el propio listado se pueden seleccionar los documentos para:
 - Enviar a digitalización (DIGIFO).
 - Generar un fichero CSV que se puede abrir en Excel con la información seleccionada distribuida en distintas columnas.
 - Realizar una sustitución masiva.
 - Enviar a un dossier.
 - Enviar por email.
 - Asociar audio y otro tipo de metadata.
 - Comprobar la coherencia de la metadata.
 - Descargar a local la media asociada.
- Envío por correo electrónico de la media asociada.
- Envío por correo electrónico de los datos del documento en formato PDF.
- Gestión de la media digitalizada, que permite el envío a las pasarelas designadas por la unidad de aplicaciones documentales.
- Generación del S2T y Rótulos:
 - La aplicación ARCA genera en tiempo real el texto de un audio a partir del tratamiento del mismo.
 - Dicho texto es indexado, lo que permite su búsqueda utilizando la ecuación adecuada, ya que el texto es asociado a la ficha documental.
 - Igualmente, los rótulos que aparecen en la parte inferior de una imagen pueden ser capturados e indexados igualmente, con lo que también es asociado a la ficha documental.
 - Dichos flujos pueden ser solicitados bajo demanda del usuario.

- **Servicios Avanzados.**

Durante el proceso de desarrollo e implantación de ARCA, ha sido necesario incorporar múltiples funcionalidades avanzadas requeridas por CRTVE, entre las cuales podemos destacar:

- Funcionalidad de “carpeta caliente”. Permite la incorporación al sistema ARCA de fotos e imágenes de prensa escaneadas de una forma sencilla y versátil.
- Sustituciones masivas. Se pueden realizar sustituciones masivas de términos dentro de cualquier base de datos, permitiendo la modificación de los mismos mediante adición, sustracción o modificación de un término por otro.

- Generación de Dosieres. Desde la aplicación ARCA se pueden generar dosieres, es decir listados de información documental. El usuario que lo genera puede hacerlo de forma pública incluyéndolo en el listado de Dosieres Públicos y categorizándolo según la siguiente clasificación: Portada, Deportes, Sociedad, Cultura, Política y economía y otros. La funcionalidad incorporada a los dosieres es la siguiente:
 - Enviar a VisuARCAExt
 - Descargar toda la media asociada a local.
 - Reproducir audio o vídeo y visualizar fotos o PDF.
 - Copiar y mover entradas del dossier.
 - Enviar dossier a otro usuario.
 - Añadir observaciones.
 - Solicitar a robot audios o vídeos que no estén en caché.
 - Generar EDL a partir de un vídeo o audio seleccionado.
 - Envió a la Juke para solicitar digitalización.

- **Gestión de Material Sensible GMS (préstamos y traslados y registros de grabación / emisión),** con las funcionalidades:
 - Consulta asistida
 - Gestión de Stock
 - Alta Automática de Cintas
 - Catalogación: Soporte, Grabaciones, Emisiones
 - Gestión de localizaciones
 - Búsqueda Experta
 - Préstamos
 - Traslados
 - Históricos de Traslados y Prestamos
 - Producción Ajena

- **Integraciones Avanzadas**
 - **Alta automática de contenidos de vídeo**

Esta integración permite el alta diaria en ARCA de nuevos contenidos de vídeo desde diferentes orígenes. Dicha integración se hace a través de VACEM. Actualmente implementadas los siguientes:

 - Directos de la Emisión
 - Sistema de Producción de TVE AVID
 - NUBE Producción (No Emitidos)
 - Frescos (MAM Tedral Tarsys)

- Metadato IA

- **Alta automática de contenidos sonoros**

Esta integración permite el alta diaria en ARCA de nuevos contenidos sonoros desde diferentes orígenes. Actualmente implementados los siguientes:

 - Alta emisión RNE
 - Alta de nuevos contenidos sonoros bajo demanda desde la propia interfaz de ARCA
 - Metadato IA

- **Digitalización del Archivo Histórico**

Esta integración se realiza a partir de DIGIFO y permite digitalizar contenidos en ARCA que aún se persisten en soportes físicos de grabación.

- **Pasarelas**

Los documentos de Audio y Vídeo pueden distribuirse tanto completos como en EDL, a distintos destinos de CRTVE. La gestión de pasarelas permite el envío a los distintos Sistemas de Producción y Emisión a través de la ejecución de distintos flujos de trabajo del MAM Tedral Tarsys. Actualmente implementadas las siguientes

 - Interactivos, para envío de contenidos a rtve.es y RTVE Play
 - Comercial, para explotación y venta
 - Sistema de Emisiones, para envío al Sistema de Emisión de TVE
 - Sistema de Producción TVE AVID, para su explotación en la Redacción Digital
 - Sistema de Producción RNE DALET, para su explotación en la Redacción Digital
 - Pasarela Centros Territoriales TVE AVID, para su explotación en la Redacción Digital

- **Integración con la aplicación de AGENCIAS-TELETIPOS**
 - Los teletipos que llegan a CRTVE desde las distintas agencias de noticias son formateados en una aplicación a tal efecto.
 - Dicha aplicación se integra con ARCA enviándole los Teletipos. ARCA revisa dicha documentación, eliminando duplicados y añadiendo información relativa a la noticia.
 - La integración es on-line y solo pasan unos minutos desde que el teletipo llega y está disponible en ARCA.

- **VisuARCAExt**

Aplicación desarrollada para personal ajeno a CRTVE. Posibilita la visualización de cierto contenido audiovisual y sonoro del Archivo del Fondo Documental a usuarios externos de ARCA para su venta o explotación.

- Integración con Sistema NUBE – Contenedor de Obras

ARCA se integra con la Nube de Producción, puerta de entrada de los contenidos y materiales entregados por las distribuidoras, esta integración dota al sistema de los procesos de ingesta y catalogación de todos los materiales entregados que son anexos a la producción audiovisual master.

2.3.4 Volumetría

ARCA, al que en la actualidad tienen acceso más de 1.000 usuarios de RTVE, ha permitido en 2023 realizar más de 13.000.000 de búsquedas entre sus diferentes Fondos y más de 600.000 reproducciones de contenido multimedia.

Ha facilitado la distribución diaria de más de 1.200 contenidos audiovisuales y sonoros para su explotación y venta.

Así mismo, ha procesado diariamente más de 1.000 altas automáticas de contenido audiovisual y sonoro desde los Sistemas de Producción y Emisión de TVE y RNE (incluida su emisión completa). Ha facilitado el alta diaria de más de 300 contenidos de IA (S2T, OCR, resúmenes automáticos, identificación de escenas, personalidades...), y ha posibilitado el archivado diario de fotografías y contenidos de prensa (incluyendo su resumen diario) generados desde los diferentes Centros de Producción de RTVE.

A continuación, se indica el número de documentos existentes en las distintas bases documentales en ARCA a fecha de elaboración de este pliego:

Unidad Documental	Base	Descripción	N.º docs. ARCA
Informativos	Informativos TVE y CC. TT.	Documentación programas informativos de SS. II TVE y CC. TT.	3.539.878
Programas	Programas y Nodo	Documentación de programas	741.597
Programas	Programas No Emitidos	Documentación programas no emitidos (másteres de emisión)	8.729
Prensa	Teleradio	Archivo de la revista Teleradio	104.321

Prensa	Hemeroteca ABC	Hemeroteca ABC	2.838.880
Prensa	Prensa	Imágenes de Prensa	2.308.116
Fotos	Fotos	Imagen fija de TVE, Orquesta y Coro, Dirección de Comunicación	634.874
Fotos	FRANZEN	Colección privada Franzen	46.787
Biblioteca	BIBLOTV	Biblioteca de TVE, Instituto, Radio Nacional, Cataluña	43.849
Archivo Sonoro	Ligera	Documentos de Música Ligera, soporta una estructura de relación entre distintos documentos (padres e hijos).	1.410.307
Archivo Sonoro	Clásica	Documentos de Música Clásica	470.914
Archivo Sonoro	Tradicional	Documentos de Música tradicional, tanto nacional como internacional	31.208
Archivo Sonoro	Palabra	Archivo de Voz de RNE. Incluye la emisión diaria de sus seis emisoras: Radio 1, Radio Clásica, Radio 3, Radio 4 y Radio 5 y Radio Exterior	1.029.388
GMS	GMS	Soportes físicos de grabación	4.509.020
Agencias	Teletipos	Histórico de Teletipos	6.908.895
		TOTAL DOCUMENTOS	24.626.763

Digitalización	Tipo	Horas
Radio	Audio	1.330.042
TVE	Vídeo	1.191.570

A continuación, se indican algunas estadísticas de acceso al sistema ARCA a fecha de elaboración del pliego (referidas a enero 2020):

Datos de Acceso Media Mes	Media/Mes
N. de Consultas	715.000
Catalogaciones	45.000
Ver Documentos Detalle	121.500

Usuarios Diferentes	743
Máximos usuarios Día	376
Media de Tiempos de respuesta	1,24 seg

Pasarelas/Descargas	32.427
Ingestas de AVID	14.311
N. Préstamos	7.900
N. Traslados	8.916
N. Usuarios	1.300

2.4 CATÁLOGO DE INTERFACES

En este apartado se detallan las distintas interfaces entre las distintas aplicaciones integradas en el servicio, así como otras aplicaciones externas.

Interfaces entre aplicaciones		
Sistema Origen	Alias Módulo	Descripción
GECO	ServicePool	Conexión con el Componente de servicios que centraliza la relación con otras aplicaciones
GECO	DOGMA	Conexiones con el sistema documentación
GECO	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
GECO	Intranet Corporativa	Acceso al sistema desde la intranet corporativa.
GECO	LICITAE	Integración con el sistema de licitación que publica y tramita la adjudicación como plataforma de acceso pública de RTVE.
GECO	Pre-Registro RTVE	Integración con el sistema de Pre-Registro de contratos.
GECO	Portafirmas	Integración con el sistema de firma electrónica Portafirmas.
GECO	TASK	Integración con la plataforma que centraliza la publicación de tareas explícitas a usuarios nominales en el portal del empleado para ejecutar la acción sin necesidad de acceder a GECO.
LIQUIDA	TASK	Integración con la plataforma que centraliza la publicación de tareas explícitas a usuarios nominales en el portal del empleado para ejecutar la acción sin necesidad de acceder a LIQUIDA.
LIQUIDA	ServiPool	Integración mediante este componente al catálogo de proveedores SAP
LIQUIDA	OMNIA	Integración con la plataforma de movilidad corporativa para realizar las consulta y modificaciones desde el terminal Smartphone o tableta
LIQUIDA	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
LIQUIDA	SAP/FI	Integración con el sistema SAP/FI y SAP/RH para acceder a los distintos catálogos de información que residen en SAP (empleados, colectores,

		proveedores, etc), igualmente comunica las liquidaciones resultantes para su tramitación en SAP.
DIETAS	ServicePool	Conexión con el Componente de servicios que centraliza la relación con otras aplicaciones
DIETAS	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
VITE2	CAE-Prevención	Servicio para consultar el estado CAE del visitante desde distintos puntos de VITE2
VITE2	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
VITE2	OMNIA	Integración con la plataforma de movilidad corporativa para realizar las consulta y modificaciones desde el terminal Smartphone o tableta
VITE2	ServicePool	Conexión con el Componente de servicios que centraliza la relación con otras aplicaciones
CSEG	Active-Directory	Componente integrado con el directorio activo de RTVE, mediante este componente las aplicaciones se autentican u establecen sesión de trabajo.
AGNT	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
Festivales	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
GAM	SAP/FI	Integración para asociar y verificar colectores del catálogo de SAP.
GAM	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
GETRA	SAP/FI	Integración para obtener los pedidos y materiales de proveedores asociados a los acuerdos de pool de vehículos y posterior reporting de consumos.
GETRA	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
GVIAS	SAP/FI	Integración para acceso a catálogos de información de SAP: Colectores, proveedores, pedidos y materiales asociados a acuerdos de transmisión de vías.
GVIAS	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
GVIAS	ServicePool	Integración con el sistema de producción SIP, acceso directo entre sistemas y visualización en la producción asociada a la vía.
IBI	SAP/FI	Integración para establecer las pasarelas de obtención del catálogo de activos de inmovilizado de RTVE y posterior reporting de los inventarios realizados en IBI.
IBI	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
OMNIA	LIQUIDA	Integración con la plataforma de movilidad corporativa para realizar las consulta y modificaciones desde el terminal Smartphone o tableta
OMNIA	ServicePool	Integración mediante este componente para acceso a tareas de producción
OMNIA	VITE2	Integración con la plataforma de movilidad corporativa para realizar las consulta y modificaciones desde el terminal Smartphone o tableta
OMNIA	SAP/FI	Integración para la aprobación de baja de activos de inmovilizado en SAP.
LIDER	ServicePool	Acceso a los catálogos de Clientes y Proveedores en SAP
LIDER	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
LIDER	SGDR	Comparte e integra procesos que acceden al modelo y definición de derechos
SIP	CSEG	Acceso de usuario mediante componente de seguridad corporativo de autenticación
SIP	SPA/FI	Comunicación de las dietas de producción del personal de RTVE.
SIP	SPA/RH	Integración para establecer turnos de personal, fichajes, etc.
SIP	NUBE	Integración para envío de solicitudes de materiales que gestiona NUBE.

SIP	ARCA	Integración del proceso de ingesta del master de títulos no emitidos.
SIP	SGDR	Envío de Títulos para la gestión y coordinación de derechos de emisión.
SIP	DOGMA	Integración para uso del sistema de registro de documentación
SIP	GVIAS	Integración con el sistema de producción SIP, acceso directo entre sistemas y visualización en la producción asociada a la vía.
SGDR	SIP	Integración para obtención de los programas producción propia.
SGDR	SPA	Integración para obtención de los programas producción ajena.
SGDR	SGCE	Integración con sistema de emisión, informa de la disponibilidad de derechos para la emisión y recibe reporting de emisión para amortización de los títulos.
SGDR	SAP/FI	Comunicación de la amortización de los títulos y derechos.

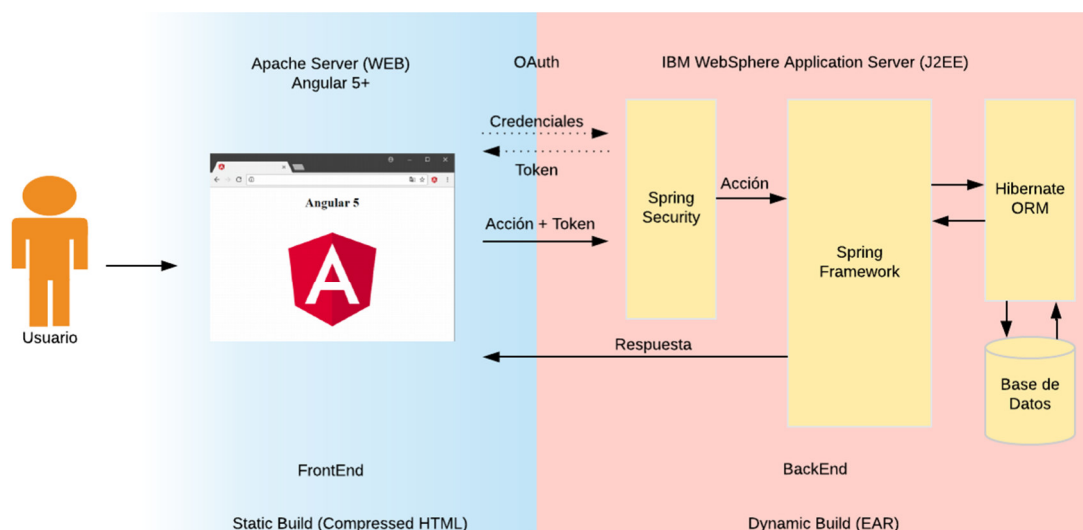
Esta relación de interfaces meramente orientativa, pudiendo variar al inicio del servicio.

2.5 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA DE LAS APLICACIONES

En este apartado se describe la arquitectura tecnológica de las distintas aplicaciones.

2.5.1 Arquitectura J2EE-WAS / ICP

El framework que actualmente se usa en CRTVE está basado en un modelo evolucionado MVC (Modelo-Vista-Controlador) siguiendo el siguiente esquema y tecnologías:



Las plataformas donde se ejecutan estas aplicaciones son las siguientes:

- Sistemas Operativos: AIX, Windows y Linux

- Bases de Datos: DB2/Oracle
- Servidor de Aplicaciones: IBM WebSphere/Liberty
- Gestión de Contenedores IBM ICP/OCP

Los entornos de Producción son los siguientes:

Entorno WAS/Liberty:

Máquinas AIX en Pseries					Máquinas Linux en VMWare	
					WASPRO5	WASPRO6
Entorno WebSphere Application Server 8.5.5	ClusterApp (7)		ClusterApp (2)		ClusterApp (4)	
	AppServer (7)	AppServer (7)	AppServer (2)	AppServer (2)	AppServer (4)	AppServer (4)
	App (12)		App (24)		App (17)	
Entorno Liberty Profile 17.0.0.4					ClusterApp (15)	
					AppServer (15)	AppServer (15)
					App (15)	

Entre paréntesis se refleja el número de elementos

Entorno ICP:

Máquinas Linux en VMWare						
ICP Version 3.2.0	MASTER 1		MASTER2		MASTER3	
	MANAGER1			MANAGER2		
	PROXY1			PROXY2		
	WORKER1	WORKER2	WORKER3	WORKER4	WORKER5	WORKER6
	1 Namespace con 36 contenedores					
	Master	Proporciona servicios de administración y controla los nodos de trabajo en un clúster				
Manager	Aloja servicios de administración como monitoreo, medición y registro					
Proxy	Transmite solicitudes externas a los servicios creados dentro de su clúster					
Worker	Proporciona un entorno en contenedores para ejecutar tareas					

2.5.2 Arquitectura .NET

Los desarrollos en .NET siguen un modelo Cliente/Servidor utilizando en la capa cliente exclusivamente VB.NET con el Framework 3.5

Los desarrollos en .NET se realizan utilizando la herramienta Visual Studio 2017.

La plataforma es la siguiente:

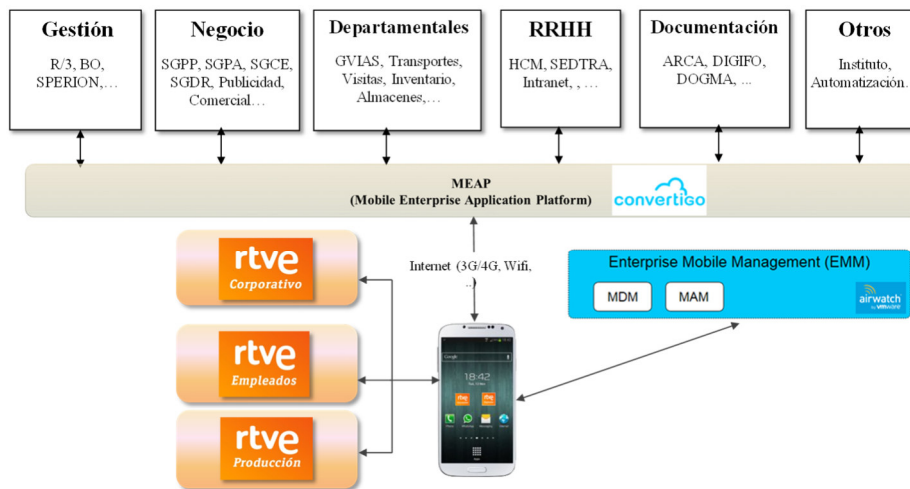
- Sistemas Operativos: Windows
- Bases de Datos: SQL Server
- Número de aplicaciones: 10 aproximadamente

2.5.3 Arquitectura Movilidad OMNIA

El entorno tecnológico de aplicaciones móviles utilizado en RTVE es el siguiente:

- Plataforma MEAP: **Convertigo** V 7.7 / IONIC5.
- Plataforma MDM: **Airwatch** 9.7.0.3

La siguiente figura muestra el funcionamiento de la plataforma de movilidad OMNIA de RTVE:



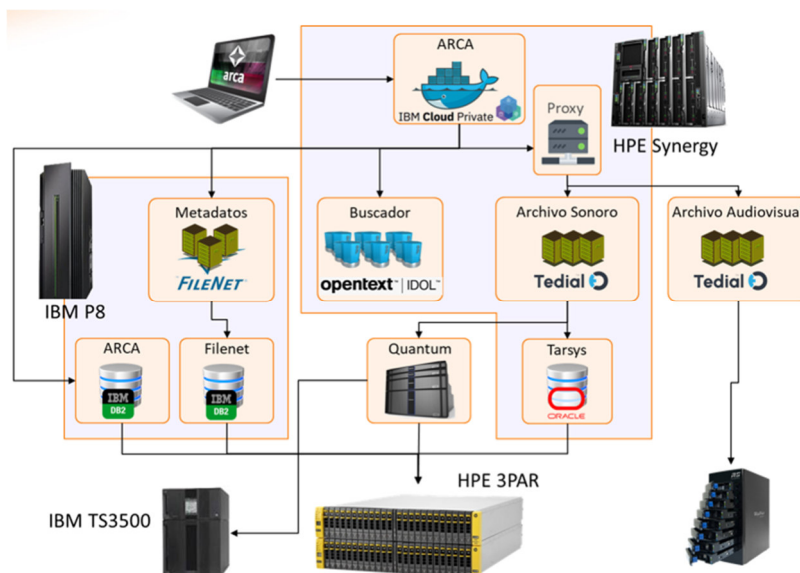
2.5.4 Arquitectura de ARCA

Los principales componentes tecnológicos de la solución sobre los que se sustenta ARCA son los siguientes:

- **IBM FileNet P8.** Solución de Gestión Documental de Contenidos y Procesos. Repositorio de datos, gestor de procesos de negocio y generador de flujos de trabajo. Los componentes asociados:

- Content Manager. Proporciona un entorno seguro y escalable donde controlar acceder y compartir los distintos documentos del Archivo.
- BPM. Gestor de Procesos de Negocio para la gestión y optimización de procesos sobre los documentos.
- **OpenText IDOL** (antes denominado Autonomy IDOL). Buscador que permite búsquedas avanzadas en ARCA.
- **Tedial Tarsys**. Solución MAM para la Gestión y automatización de los flujos de media así como los procesos asociados a la producción de contenidos. Gestiona los contenidos del Archivo Sonoro de RNE. Incluye los siguientes módulos:
 - MPM Gestión de Media. Movimiento y transformación automática de Media.
 - Indexer. Generación de Storyboard y de índices de edición.
 - AST. Gestión de almacenamiento jerárquico.
 - Tedial Tarsys. Base de Datos de Multimedia.
- **IBM WAS**. Servidor de Aplicaciones Web que proporciona soporte a GMS.
- **IBM ICP**. Arquitectura de contenedores basada en IBM WebSphere Liberty sobre la que se despliega la aplicación J2EE de ARCA.
- **IBM DB2**. Gestor de Base de Datos que permite la gestión de los tesauros y los léxicos de las aplicaciones que componen la Solución ARCA.
- **Aplicación J2EE**. Desarrollo a medida bajo una arquitectura contenerizada que incorpora diversas funcionalidades de usuario proporcionando un interfaz WEB único de acceso.

La interrelación de componentes de la plataforma ARCA se representa en la siguiente figura:



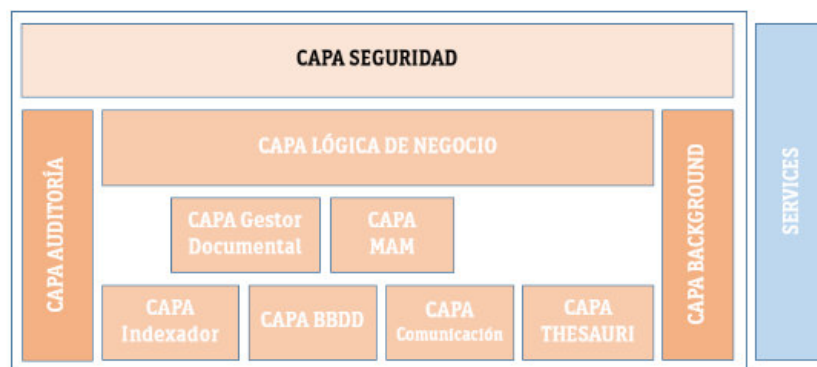
Los componentes están instalados en una arquitectura de alta disponibilidad en el entorno productivo basado en procesador Power y con sistema operativo AIX. Dicha arquitectura se basa en el uso de un clúster HACMP para AIX y es explotada por el software y las aplicaciones de dicho entorno.

Para acceder a la aplicación se utilizan dos balanceadores, en alta disponibilidad gestionado por el IBM Network Dispatcher. Cada balanceador gestiona la carga de los servidores, de tal forma que los usuarios acceden indistintamente a uno u otro manteniendo la sesión en aquel al que se hayan conectado.

Ciertos componentes se encuentran en estado pasivo y solo se utilizan cuando cae el mismo componente que está en estado activo, de tal forma que se garantiza la alta disponibilidad.

A continuación, se establece la distribución de las distintas capas lógicas o tecnológicas, que se enmarcan en un diseño de microservicios que tendrá visibilidad entre sí, se define una solución de desarrollo estructurada en capas de servicios, tal como se dibuja aquí:

- **Capa de Seguridad:** Otorga acceso mediante la creación y verificación de tokens.
- **Capa de Lógica de Negocio:** Define las acciones a utilizar por la aplicación.
- **Capa de Gestor Documental:** Comunica la aplicación con FileNet Content.
- **Capa de Auditoría:** Audita y almacena el registro de acciones de cada capa en una base de datos
- **Capa de Base de Datos:** Comunica la aplicación con las diferentes bases de datos
- **Capa de Indexador:** Comunica la aplicación con la herramienta IDOL haciendo uso de su API.
- **Capa de Tarsys:** Comunica la aplicación con la herramienta Tarsys
- **Capa de Thesauri:** Basada en una aplicación existente. Consulta de BBDD específica de términos usados en ARCA.
- **Capa de Comunicaciones:** Realiza las comunicaciones externas de la aplicación, como pueden ser a FTPs o envío de emails
- **Capa de Background:** Da una solución a la ejecución de acciones asíncronas de background.

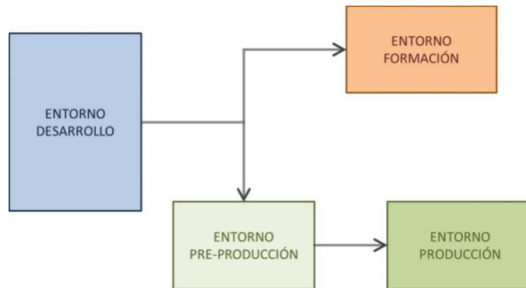


2.5.5 Entornos

La infraestructura actual de RTVE consta de varios entornos que deberán ser utilizados en el ciclo de desarrollo, pruebas y despliegue del software desarrollado.

La infraestructura tecnológica consta de varios entornos: producción, pre-producción (Calidad), desarrollo y formación. En los siguientes apartados se describe la funcionalidad de cada uno de ellos, así como los

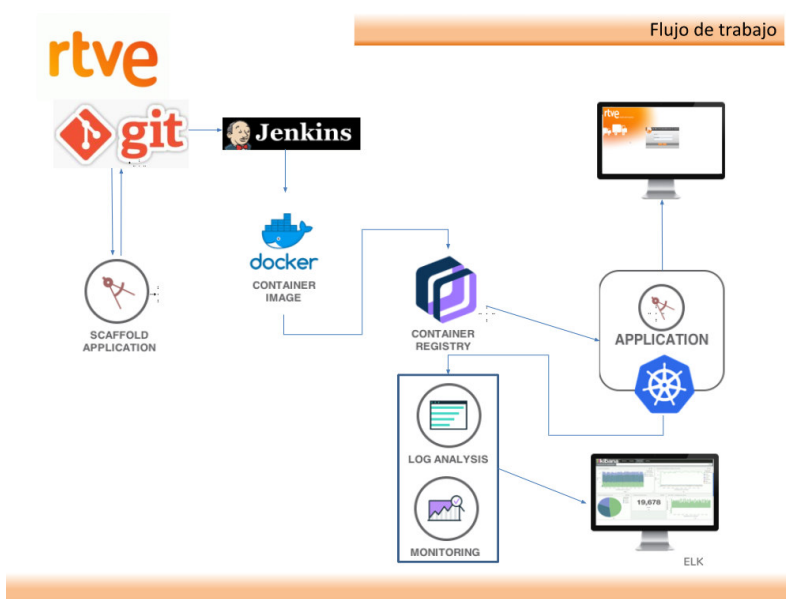
componentes principales que configuran el entorno de Producción, ya que el resto de entornos son de similares características, aunque con menor capacidad de procesamiento de información.



- **Entorno de desarrollo:** en el que se realizan los desarrollos y las pruebas integradas sobre todos los componentes desarrollados de forma unitaria desde los diferentes puestos de desarrollo.
- **Entorno de preproducción:** donde se realizan las pruebas de aceptación o certificación de la versión software que evolucionará a Producción cuando se determine.
- **Entorno de producción:** Donde se ejecutan las aplicaciones en producción y con los datos reales y usuarios reales con disponibilidad 24x7.
- **Entorno de formación:** entorno utilizado para cursos de formación y otros usos.

2.6 HERRAMIENTAS DE DESARROLLO

A continuación, se detalla la arquitectura y las herramientas de desarrollo, propiedad de RTVE, utilizadas para el proyecto:



La factoría deberá utilizar nuestra arquitectura y herramientas de desarrollo pero provista por ellos mismos.

- IBM Rational Application Developer for WebSphere Software
- IBM Rational Software Architect for WebSphere Software
- Visual Studio 2017

Dada la constante evolución y el desarrollo de nuevas aplicaciones, esta relación se debe considerar a título orientativo, pudiendo existir alguna otra ampliación, o desaparecer alguna, en el momento de inicio del servicio.

2.7 KPIS DE LAS APLICACIONES

A continuación se incluyen algunos KPIs de las principales aplicaciones gestionadas por el servicio, que pueden dar idea del volumen de datos y transacciones gestionadas, con datos referidos a 2023.

2.7.1 Aplicaciones de documentación

APLICACIONES: ARCA - Diciembre / 2023			
ARCA. Video Docs Nuevos. (Acum. Año) 253K -2%	ARCA. Video Docs Totales (Acum.) 3,5M +7,8%	ARCA. Video Horas Nuevas (Acum. Año) 83K -13%	ARCA. Video Horas Totales (Acum.) 1,2M +7,5%
ARCA. Audio Docs Nuevos 81K -5,5%	ARCA. Audio Docs Totales 3,0M +2,8%	ARCA. Audio Horas Nuevas 61K -1%	ARCA. Audio Horas Totales 1,3M +4,8%
ARCA. Total Docs Nuevos 691K -7%	ARCA. Total Documentos 22M +3,2%	ARCA. Soportes Nuevos 3,4K -57%	ARCA. Soportes Totales 4,5M +0,1%

APLICACIONES: ARCA 2 - Diciembre / 2023			
Búsquedas 13M +12%	Consultas 2,7M +16%	Docs Visionados 556K -23%	Descargas Video 303K +5%
Descargas Comercial 55K +6%	Descargas Emisión 28K -2%	Descargas AVID 199K +8%	Descargas Audio 121K +18%
Ingestas AVID 159K -4%	Ingestas No Emitidos 6,9K +10%	Ingestas desde Emisión 3,2K +9%	Cintas Prestadas 23K +5%

2.7.2 Aplicaciones de Producción Audiovisual, Emisión, Derechos y Comercial

APLICACIONES: SSPP - Diciembre / 2023			
SSPP Nuevos Programas año 2,1K +38%	SSPP Nuevos Capítulos año 31K -77%	SSPP Total Programas 68K +3%	SSPP Total Capítulos 743K +4%
SSPP Procesos realizados 11K +10%	SIP Tareas Planificadas 158K +5%	SIP Horas Medios Planificadas 1,1M +14%	SIP Horas RRHH Planificadas 3,7M -5%

APLICACIONES: SSPP 2 - Diciembre / 2023			
SGDR Nuevos Dchos Emisión 149K +13%	SGDR Total Dchos Emisión 1,3M +19%	SGDR DchosPuesta a disposición 295K +37%	SGDR Nuevos Dchos Comerciales 57K -45%
SGDR Total Dchos Comerciales 387K +11%	SGCE Prog. y Capit. Emitidos 175K +2,1%	SGCE Elementos emitidos 698K +11%	SGCE Publicidad-emitada bloques 43K +19%
LIDER Total Contratos Ventas 923 +8%	KAPLAN Publicidad planificada 44K +20%		

APLICACIONES: SSPP 3 - Diciembre / 2023		
Total nuevos Prog. RNE 86 -15%	Total historico programas RNE 1.313 +7%	Nuevos Proy Aprobados 88 -17%
Tareas planificadas en RNE 162K +11%	Horas planificadas RRHH RNE 9,0M +27%	Horas planificadas Medios RNE 1M +42%

2.7.3 Aplicaciones Departamentales y Movilidad

APLICACIONES: DEPARTAMENTALES - Diciembre / 2023			
VITE Visitas (Acum. Año) 103K +13%	GETRA Transportes (Acum. Año) 112K -2%	GVIAS Vías Planificadas (Acum. año) 83K +44%	SSI Noticias registradas (Acum. año) 185K -23%
LIQUIDA Gastos (Acum. Año) 14K +6%	GECO Expedientes (Acum. año) 14K -4%	GECO Documentos (Acum. año) 104K -6%	GECO Tareas 34K +5%
FIRMA E Firmas 117K +15%	FIRMA E Documentos firmados 84K +11%	GAM Préstamos Almacen Tec. 3,7K -35%	IBI Activos Inventariados 43K -95%

APLICACIONES: DEP - MOVILIDAD - Diciembre / 2023			
OMNIA Núm. App. Móviles 9 +0%	OMNIA Usuarios totales 218 +276%	OMNIA Dispositivos registrados 404 +778%	OMNIA Total accesos 6,6K
OMNIA Notificaciones Noticias 14K -64,1%	OMNIA Dietas firmadas 784,0 -35%	OMNIA Licitaciones aprobadas 237 -74%	Tareas realizadas 0 -100%

2.7.4 Intranet

APLICACIONES: INTRANET - Diciembre / 2023			
Ventanilla Única 208 -16%	Reservas de salas 3.694 +52%	Avisos publicados 2,3K +4%	Diplomas Instituto 14K +18%
Visitantes Portal Manager 14K	Visitantes Portal Trabajador 5,8K	Visitantes Intranet 6,0K	Visitantes ADI 3,1K

2.8 RESUMEN DE HORAS CONSUMIDAS

A continuación, a título orientativo, se detallan las horas de desarrollo empleadas en cada una de las aplicaciones durante el año 2023 y estimadas para 2024:

GRUPO	HORAS		VAR %
	AÑO 2023	Estim.Dic/2024	Estim. Dic/24
EMA ARCA 3.0	24.221	28.846	19%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	25.773	18.539	-28%
EMA INTRANET-INSTITUTO	6.547	9.602	47%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	27.008	31.660	17%
TOTAL	83.548	88.647	6%

GRUPO	APLICACION	HORAS		VAR %
		AÑO 2023	Estim.Dic/2024	Estim. Dic/24
EMA ARCA 3.0	ARCA	821	558	-32%
EMA ARCA 3.0	ARCA3	21.697	26.858	24%
EMA ARCA 3.0	OTT	1.703	1.430	-16%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	GAP	542	2.727	404%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	KAPLAN	1.628	756	-54%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	LIDER	2.773	892	-68%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	SGCE	832	576	-31%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	SGCE_RNE	976	1.248	28%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	SGDR	5.519	4.194	-24%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	SIP_PAI	406	1.256	209%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	SIP_RNE	300	138	-54%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	SIP_TVE	9.027	4.782	-47%
EMA SIST PRODUCCION SSPP	SPA	3.772	1.970	-48%
EMA INTRANET-INSTITUTO	INSTITUTO_FORIN	1.205	1.322	10%
EMA INTRANET-INSTITUTO	INTRANET	3.099	4.938	59%
EMA INTRANET-INSTITUTO	INTRANET_PORTAL	2.239	3.342	49%
EMA INTRANET-INSTITUTO	WEB_CORP_ENTE_LIQ	4	0	-100%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	AGNT	72	0	-100%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	ARCO	5.511	5.528	0%

EMA SIST DEPARTAMENTALES	ARQUITEC_Y_SEGUR	2.157	328	-85%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	CSEG	198	250	27%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	DIVA	8.918	14.846	66%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	GAMT	4	2	-43%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	GECO	2.112	1.364	-35%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	GETRA	460	1.184	157%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	GVIAS	166	92	-44%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	INVENTARIO_RTVE	1.236	1.074	-13%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	LIQUIDA	2.250	4.240	88%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	MOVILIDAD	707	1.594	125%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	RESIT	678	0	-100%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	SSI	1.918	646	-66%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	TASKS	435	156	-64%
EMA SIST DEPARTAMENTALES	VITE	189	356	89%
		83.548	88.647	6%

3 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

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

3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO

El enfoque de este servicio deberá incluir:

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

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

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

3.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

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

- Investigación del impacto sobre la aplicación de un cambio en la versión del software de base de las aplicaciones, de sus interfaces o bien del aprovechamiento de una nueva funcionalidad.
- Estudio de alternativas en la implantación de ciertas especificaciones.
- Asesoramiento sobre soluciones técnicas.
- Generación de propuestas de cambios en las aplicaciones, para la mejora de los sistemas.
- Supervisión del rendimiento del sistema, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta.
- Alertar a RTVE de los errores descubiertos en el software.
- Identificación de potenciales faltas de rendimiento a futuro y elaboración de propuestas de evolución para evitarlas.

- Una vez se describa de forma detallada la oportunidad de mejora, y aprobada esta por RTVE, pasaría a tratarse como un evolutivo en el nivel que le corresponda.

3.3 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

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

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

Este mantenimiento deberá incluir:

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

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

- **Estudio y Valoración de Mejoras:** Peticiones de evolutivo cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado.
- **Evolutivo menor:** Implantación, a petición del usuario, de cambios en el sistema debidos a pequeñas modificaciones en las especificaciones del mismo y con un tiempo de ejecución inferior a las 80 horas.
- **Evolutivo legal o normativo:** Modificaciones derivadas del cambio de legislación.
- **Evolutivo mayor:** Es el relativo a nuevas funcionalidades que, por su naturaleza y complejidad, suponen un alto esfuerzo de desarrollo, excediendo el ámbito del evolutivo menor y, por tanto,

requieren un tratamiento independiente y deben ser planificadas y acometidas dentro un plan de proyecto de forma independiente.

Todo desarrollo evolutivo requerirá una aprobación del análisis y diseño, que debe contener de forma detallada los requerimientos, alcance, y recursos necesarios. Tras la aprobación del análisis y diseño, el adjudicatario deberá presentar una propuesta de ejecución, que incluya la estimación de esfuerzos y coste, en un plazo inferior a cinco días hábiles.

Los esfuerzos se planificarán en base a una herramienta de estimación que será facilitada por el licitador en modo cloud desde sus instalaciones, siendo el licitador el responsable de su configuración y parametrización para las necesidades de RTVE.

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

3.4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema y que requieren la modificación, adaptación o parametrización de los procesos previamente desarrollados. La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento, incluye:

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

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

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

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

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

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

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

- Entrada de consultas y recepción de respuestas y correcciones a través del sistema de soporte técnico del fabricante del software de base cuando sea necesario.
- Análisis de problemas de rendimiento en funcionalidades concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Integración de desarrollos.
- Validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal de RTVE asociada a las nuevas funcionalidades implantadas.
- Puesta en producción de los desarrollos.

3.5 SOPORTE A USUARIOS

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

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

3.6 DESARROLLO SEGURO

La seguridad de los desarrollos es un elemento más del enfoque de calidad integral como tal, su verificación ha de estar incluido en el proceso de certificación de entregas de software. Para ello, se tendrá en cuenta la actuación en los siguientes ámbitos del servicio:

Equipo de Trabajo. Debe que ser conocedor de las buenas prácticas a aplicar desde el diseño para asegurar que los desarrollos realizados no vulneran estas reglas.

- Reglas de seguridad. La normativa de seguridad ha de basarse en la aplicación de las recomendaciones de los organismos de reconocido prestigio en materia de seguridad., basándose en las recomendaciones de:
 - OWASP. The Open Web Application Security Project. 2005.
 - WASC. Web Application Security Consortium 2004. HP Enterprise Security: Taxonomy of Coding Errors that Affect Security. Hewlett Packard Enterprise. 2008.
 - CNN-CERT. Centro criptológico nacional.
 - SANS (SysAdmin, Audit, Network, and Security). Instituto SANS 1984. CWE. Common Weakness Enumeration List 1999.
 - Las reglas de seguridad será necesario que se agrupen en dimensiones de seguridad
 - Sera necesario realizar un mapeo de las normas de seguridad establecidas por el Adjudicatario con las establecidas corporativamente por CRTVE
 - Análisis de impacto en las aplicaciones, con el objetivo de establecer cuál es su "deuda técnica" en materia de seguridad.
- Validación del software en cuanto a su seguridad, tanto de código estático como su comportamiento dinámico una vez desplegado. Desde esta perspectiva será necesario establecer dos ámbitos fundamentales
 - Ámbito de código estático (Static Application Security Testing -) SAST
 - Ámbito de comportamiento dinámico de la aplicación (Dynamic Application Security Testing - DAST)
- Herramientas, que ayuden a realizar la validación de seguridad y que permitan a los desarrolladores a evitar errores de diseño y codificación que se puedan arrastrar propuesta de fase de transición).
- La normativa de seguridad ha de basarse en la aplicación de las recomendaciones de los organismos de reconocido prestigio en materia de seguridad. En este sentido, RTVE ya ha realizado un primer esfuerzo en establecer esa normativa propia "
- RTVE realizará inspecciones aleatorias de código con objeto de verificar la seguridad de los desarrollos realizados por el adjudicatario para RTVE, debiendo el adjudicatario corregir cualquier incumplimiento o defecto que se detecte, en el menor plazo posible, sin coste para RTVE.

3.7 TESTING DE DESARROLLOS

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

Entre estas revisiones estarán, como mínimo, las siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8 Gestión Documental

La documentación en un servicio de la envergadura y características requeridas, para que sea útil y esté accesible, es necesario gestionarla adecuadamente, porque es garante fundamental de la calidad del servicio y de los productos entregados al amparo del contrato.

El Licitador deberá exponer una propuesta de gestión documental teniendo en cuenta las siguientes características:

- Nomenclatura: donde se darán unas normas básicas de denominación de Proyectos/Servicios, carpetas y entregables.
- Propuesta de estructura de carpetas: donde se establece el conocimiento sobre la organización de los repositorios de trabajo para CRTVE.
- Flujo de aprobación: en el que se desarrollarán las actividades necesarias para la gestión documental de proyectos/servicios.
- Cuadro de mando de estado de la documentación que nos dará una visión del estado de la documentación técnica y su evolución temporal.

EL Licitador deberá desarrollar cada apartado anteriormente descrito lo más detalladamente posible, presentado una matriz que contemple: "Fase, Entregable y codificación" e identificando que documentación será entregada en cada Fase así como su finalidad.

- Análisis
- Diseño
- Construcción
- Implantación
- Mantenimiento

3.9 RECURSOS PARA EVOLUCIÓN Y MEJORA

El equipo profesional para el servicio incluye los siguientes perfiles para cubrir las necesidades del servicio:

- **Director de Proyecto.** Sera el responsable de la gestión global del proyecto, realizando tareas de coordinación de los equipos, coordinando la distribución de recursos, validando la organización que gestiona cada uno de los Jefes de Proyecto. Establece la comunicación con el responsable del servicio y facilita la interacción y provisión de recursos. Realiza el control económico global del servicio, reporting del servicio y presentación de la evolución de los distintos proyectos y control.

Este recurso debe ser asumido por el adjudicatario.

- **Jefe de Proyecto.** Ha de tener los conocimientos necesarios sobre el entorno del proyecto que le permitan organizar, priorizar, gestionar, coordinar el equipo y los proyectos que se precisen las plataformas de los sistemas de producción y dar solución a los requerimientos solicitados por CRTVE en cada uno de los entornos identificados. Tener un alto grado de interlocución con el área usuaria y experiencia en el perfil

de Analista Funcional y programación. Utilizará las herramientas corporativas de RTVE para la gestión de peticiones.

- **Analista funcional.** Analizar los requerimientos solicitados en los distintos proyectos, con un alto grado de interlocución con el área usuaria, en cada uno de los entornos identificados:
 - Aplicaciones de Producción Audiovisual y Derechos
 - Aplicaciones de Comercial
 - Sistema de Emisiones
 - Aplicaciones Departamentales
 - Gestor Documental ARCA
 - Intranet y RRHH
 - Transversal Diseño y maquetación

Planificar, organizar, priorizar, configuración, desarrollo e implantación, gestionar y coordinar el equipo de recursos asignados a los distintos subproyectos, y gestión operativa de subproyectos completos identificados. Validación de las soluciones y control del cumplimiento de los plazos asignados.

- **Analista programador.** Analizar los requerimientos solicitados en los distintos proyectos, con un alto grado de interlocución con el área usuaria, en cada uno de los entornos identificados:
 - Sistemas de Producción, Comercial y Emisión
 - Aplicaciones Departamentales
 - Gestor Documental ARCA
 - Movilidad

Configuración, desarrollo e implantación de la funcionalidad requerida. Elaboración de la documentación técnica y funcional. Pruebas y resolución de incidencias en el entorno con un alto grado de interlocución con el área usuaria.

- **Consultoría Filenet.** Diseñar, desarrollar configurar y mantener la interface que el sistema ARCA requiere en la integración con la plataforma FileNet de gestión documental.
- **Consultoría IDOL.** Diseñar, desarrollar configurar y mantener la interface que el sistema ARCA requiere en la integración con la plataforma IDOL del buscador corporativo.
- **Consultoría Tarsys.** Diseñar, desarrollar configurar y mantener la interface que el sistema ARCA requiere en la integración con la plataforma Tedral Tarsys (MAM) de almacenamiento de contenidos Audio y Vídeo.
- **Consultor Ciberseguridad.** Asegurar el cumplimiento de los requisitos de seguridad en los desarrollos aprobado en los procedimientos de RTVE, dando soporte a los equipos de desarrollo y responsabilizándose de la realización de pruebas de seguridad.
- **Consultor de IA.** Ayudar en la identificación de oportunidades de aplicación de la IA dentro del ámbito de las aplicaciones gestionadas. Colaborar con los equipos de desarrollo y equipos de RTVE para asegurar la adopción de las nuevas soluciones de IA y para la definición de la tecnología, arquitectura y soluciones de IA adecuadas.

Existirá una línea base de recursos que conformarán el equipo de trabajo durante el servicio regular. Dicha línea base se revisará al inicio del servicio y de forma regular durante la ejecución del mismo para adaptarla a las necesidades de RTVE.

El equipo de trabajo se complementará con otros recursos de la Factoría de Software (punto 3.11 del presente pliego) u otros que puntualmente pueda requerir RTVE.

Los recursos que conformarán dicho equipo de trabajo y los cuales serán objeto de evaluación, tal y como se describe en el Pliego de Condiciones Generales, son los siguientes:

	Perfil	Código	Denominación	Principales funciones y competencias	Conocimientos en Tecnologías/metodologías
TRANSVERSAL	Director de proyecto	DIR	Director de proyecto	Gestión del servicio, Dirección de equipos, gestión de proyectos, seguimiento económico, seguimiento de ANS	Metrica3, Microsoft Project, Microsoft Visio, ITIL, PMP
	Consultor de Ciberseguridad	CSEG	Consultor de Ciberseguridad	Definición y análisis de seguridad en los desarrollos, pruebas de seguridad.	OWASP, Secure SDLC, ISO 27001, GDPR, Threat Dragon, ZAP
	Consultor de IA	CIA	Consultor de IA	Consultoría, pruebas de concepto, análisis de casos de uso	Python, Pytorch, Jupyter, CNN, RNN, transformers, vectorización y búsqueda, RAG, RLHF, LoRA
DEPARTAMENTALES	Jefe de proyecto	DEP-JP	Jefe de Proyecto Departamentales	Gestión de proyectos, gestión de equipos, interlocución con usuarios	Metrica3, Microsoft Project, PMP, Microsoft Visio, Agile, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web
	Analista funcional	DEP-AF1	Analista Departamentales 1	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Metrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista funcional	DEP-AF2	Analista Departamentales 2	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Metrica3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista funcional	DEP-AF3	Analista Departamentales 3	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Métrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista funcional	DEP-AM1	Analista Movilidad	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Metrica3, UML, Agile, MS Visio, Convertigo, IONIC, Angular, Kotlin, Android Studio, Swift, Xcode, DevOps
	Analista programador	DEP-AP1	Desarrollador Departamentales 1	Análisis y desarrollo de aplicaciones J2EE	J2EE, Aplicaciones Web, RSA, Eclipse, Spring, Hibernate, DB2, Angular, Agile, HTML5, CSS
	Analista programador	DEP-AP2	Desarrollador Departamentales 2	Análisis y desarrollo de aplicaciones J2EE	J2EE, Aplicaciones Web, RSA, Eclipse, Spring, Hibernate, DB2, Angular, Agile, HTML5, CSS
SSPE	Jefe de proyecto	SSP-JP	Jefe de Proyecto Producción	Gestión de proyectos, gestión de equipos, interlocución con usuarios	Métrica 3, Microsoft Project, Microsoft Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web

	Analista funcional	SSP-4D	Analista 4th Dimension	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo plataforma 4D, UML, Métodos de estimación	4th Dimension, Métrica 3, UML, Agile, MS Visio
	Analista funcional	SSP-AF1	Analista Producción 1	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Métrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista funcional	SSP-AF2	Analista Producción 2	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Métrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista funcional	SSP-AF3	Analista Producción 3	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Métrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista programador	SSP-AP1	Desarrollador Producción	Análisis y desarrollo de aplicaciones J2EE	J2EE, Aplicaciones Web, RSA, Eclipse, Spring, Hibernate, Angular, Agile, HTML5, CSS
DOCUMENTACIÓN	Jefe de proyecto	DOC-JP	Jefe de Proyecto Documentación	Gestión de proyectos, gestión de equipos, interlocución con usuarios	Métrica 3, Microsoft Project, Microsoft Visio, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web
	Analista funcional	DOC-AF1	Analista Documentación 1	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Métrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Filenet, IDOL, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista funcional	DOC-AF2	Analista Documentación 2	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Métrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Filenet, IDOL, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista funcional	DOC-AF3	Analista Documentación 3	Análisis de requisitos, Análisis funcional, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	Métrica 3, UML, RAD, Agile, MS Visio, Filenet, IDOL, Tecnología J2EE, Aplicaciones Web, DevOps
	Analista programador	DOC-AP1	Desarrollador Documentación 1	Análisis y desarrollo de aplicaciones J2EE	J2EE, Aplicaciones Web, RSA, Eclipse, Filenet, IDOL, Spring, Hibernate, Angular, Agile, HTML5, CSS
	Analista programador	DOC-AP2	Desarrollador Documentación 2	Análisis y desarrollo de aplicaciones J2EE	J2EE, Aplicaciones Web, RSA, Eclipse, Filenet, IDOL, Spring, Hibernate, Angular, Agile, HTML5, CSS
	Experto arquitectura sistemas documentales	DOC-FN	Consultor Gestor Documental Filenet	Consultor Filenet, integración con MAM y buscador	Certificación Filenet
	Experto arquitectura sistemas documentales	DOC-TR	Consultor desarrollo Multimedia Tedral Tarsys	Consultor Tedral Tarsys, Integraciones con Filenet	Tedral Tarsys
	Experto arquitectura sistemas documentales	DOC-ID	Consultor Buscador IDOL	Consultor IDOL, Integraciones con Filenet	Certificación IDOL
INTRANET	Analista funcional	INT-DS1	Analista y Diseñador 1	Análisis de requisitos, Diseño Web, Programación, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	MySQL, PHP, AJAX, JSON, HTML5, CSS3, XML, BOOTSTRAP, Frameworks JS, Photoshop, Freehand, Illustrator, Edición de video,

Analista funcional	INT-DS2	Analista y Diseñador 2	Análisis de requisitos, Diseño Web, Programación, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación, Interlocución con usuarios	MySQL, PHP, AJAX, JSON, HTML5, CSS3, XML, BOOTSTRAP, Framworks JS, Photoshop, Freehand, Illustrator, Edición de video,
Analista programador	INT-API	Programador PHP1	Diseño Web, Programación, Desarrollo Ágil, Métodos de estimación,	MySQL, PHP, AJAX, JSON, HTML5, CSS3, XML, BOOTSTRAP, Framworks JS, Photoshop, Freehand, Illustrator, Edición de video,

3.10 FACTORÍA DE SOFTWARE

3.10.1 Características de la Factoría

Dentro del Modelo de Gestión adoptado por CRTVE como ya se ha indicado, parte de la actividad del servicio se realizará siguiendo el modelo de Factoría de Software / Centro de Desarrollo Remoto, en los casos que determine CRTVE, incrementando gradualmente la utilización de dicho modelo.

La Factoría de Software asumirá los desarrollos y tareas que expresamente se le soliciten. La distribución de trabajo entre recursos, irá variando durante el contrato y se coordinará entre la Dirección de proyecto de RTVE y el Director del Proyecto de la empresa Adjudicataria

Los recursos personales dentro de la Factoría de Software deberán ser estables, bien a través de recursos dedicados o bien compartidos con otros clientes, según la carga de trabajo en cada momento. El adjudicatario asegurará que en todo caso se mantiene el conocimiento funcional de las aplicaciones de CRTVE cuyo mantenimiento se realice en modo remoto.

En este supuesto la Factoría de Software debe suministrar los recursos y herramientas necesarias para atender las necesidades descritas para el servicio.

La documentación generada dentro del ámbito de la Factoría de Software y que sea objeto de entrega, deberá realizarse siguiendo la metodología y las plantillas suministradas por CRTVE.

CRTVE pondrá a disposición de la Factoría de Software, el acceso a los entornos de Desarrollo y/o Calidad a través de VPN con el fin de facilitar las labores de desarrollo y pruebas.

En los casos que se requiera, CRTVE podrá exigir que el adjudicatario utilice sus propios entornos de desarrollo, garantizando la compatibilidad con los entornos de CRTVE.

Las características y objetivos más importantes, y que los licitadores deberán tenerlo en cuenta en su oferta:

- Modelo industrializado basado en
 - o Uso de estándares y normativas.
 - o Marco de trabajo ágil y sistemático
 - o Reutilización de componentes para abordar nuevos desarrollos.

- Alto grado de especialización de los recursos en las tareas asignadas.
- Modelo de trabajo basado en Tecnologías Agiles
- Gestión de la Capacidad para conseguir:
 - Optimización en el uso de los recursos
 - Con el objetivo de:
 - Conseguir flexibilidad ante fluctuaciones de la demanda (picos y valle de peticiones) que se gestiona de forma más eficiente con un modelo factoría en vez de recursos dedicados full time in situ.
 - Acortar tiempo y costes en los procesos de desarrollo.
 - Aumentar la productividad, asegurando los máximos niveles de calidad.
- Un modelo de trabajo que permita
 - Madurez en los Procesos
 - Enfocado a las necesidades de los clientes
 - Orientación a Servicios
 - Control y Capacidad de Predicción
 - Eficiencia y Flexibilidad en el Desarrollo
 - Mejora Continua

3.10.2 Organización de la factoría

Se deberá realizar una descripción de la factoría así como detallar la localización, metodología, metodología de estimación de desarrollos, gestión de la configuración, modelo de relación, etc.

También se deberá describir:

- **Marco Metodológico:** Debe proporcionar o aportar, el siguiente conjunto de ventajas
 - Madurez en los Procesos
 - Orientación a Servicios
 - Control y Capacidad de Predicción
 - Eficiencia en los desarrollos
 - Flexibilidad en los desarrollos
 - Mejora continua
- **Modelos de Trabajo:**
 - **Proyectos de Desarrollo de Software.** En el que se plantea el desarrollo software a través de un proyecto “llave en mano” en el que a partir de un alcance funcional y a partir de un conjunto de requisitos y restricciones del proyecto se establece una estimación de coste y plazo del proyecto. Todas las actividades realizadas están basadas en procesos definidos a partir del modelo CMMI-DEV 1.3 Nivel 5.
 - Mapa de Procesos
 - Proceso de Planificación de Proyectos
 - Proceso de Seguimiento y Control de Proyectos

- Proceso de Gestión de Riesgos
- Proceso de Desarrollo y Gestión de Requisitos
- Proceso de Solución Técnica e Integración
- Proceso de Verificación y Validación
- Proceso de Aseguramiento de la Calidad del Proceso y del Producto
- Proceso de Gestión de Configuración
- Proceso de Toma de Decisiones
- Proceso de Definición de Rendimiento de Procesos de la Organización
- Proceso de Enfoque a Procesos de la Organización
- Proceso de Definición de los Procesos de la Organización
- Descripción de Entregables
- **Servicios de Desarrollo de Software:** enfocado más a actividades de mantenimiento evolutivo correctivo y soporte. Se plantea el desarrollo a través de un servicio continuo en el que se identifica el alcance de las aplicaciones afectadas por el servicio, los tipos de peticiones aceptadas en el servicio y se presta el servicio en base a unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos por el cliente, definidos en el Plan de Calidad asociado al Servicios, todo siguiendo el modelo de CMMI nivel 3
 - Mapa de Procesos
 - Gestión Estratégica de Servicios
 - Diseño del Sistema de Servicio.
 - Prestación del Servicio.
 - Gestión de Incidencias de Servicio.
 - Gestión de la Capacidad y Disponibilidad.
 - Gestión de la Continuidad.
 - Transición del Sistema de Servicio.
 - Documentación

3.10.3 Gestión de la calidad.

Sera necesario tener en cuenta los siguientes aspectos

- Modelo de Relación con el equipo Presencial
 - Definición de actividades y funciones de capa grupo de trabajo
 - Modelo de documentación
- Auditorías Externas
- Actividades de Seguimiento y Soporte
- Plan de Calidad
- Seguridad en los desarrollos:
 - Seguridad de la información
 - Seguridad de los Procesos
 - Seguridad en las Tecnologías de Internet

- Seguridad de Comunicaciones
- Seguridad inalámbrica
- Seguridad Física
- Auditorias

3.10.4 Herramientas utilizadas

El Licitador describirá las herramientas para para la Gestión del Servicio, Gestión del conocimiento, Planificación y Seguimiento, desarrollo e Integración continua. Gestión de la configuración, testing y gestión de incidencias, verificación del código, etc.

3.10.5 Recursos disponibles

Se deberá detallar el volumen de recursos humanos en total y por cada tecnología que se adscribirán a la ejecución del contrato.

3.10.5.1 Flexibilidad de la línea base

Para la planificación, asignación y gestión de los recursos remotos asignados en la factoría, se definirán los siguientes parámetros durante el período de transición:

- **Capacidad Base (CB):** Volumen anual de horas estimadas en servicio remoto. Dentro de unos máximos y mínimos mensuales previamente acordados. CRTVE será responsable de garantizar la carga de trabajo mínima correspondiente.
- **Margen de Flexibilidad (MF).** La línea base se distribuirá de forma equilibrada a lo largo de los meses del periodo anual, con la salvedad de los periodos vacacionales que se pacte. Esta distribución mensual tendrá una flexibilidad aproximadamente de un 20% que se confirmará junto con el adjudicatario, respecto a la línea base.

El adjudicatario deberá comprometerse a asumir los incrementos puntuales de trabajo dentro del margen de flexibilidad de la línea base.

- **Incrementos puntuales.** En caso de que por razones sobrevenidas no previsibles CRTVE requiera de un incremento de recursos superior al margen de flexibilidad, CRTVE avisará esta circunstancia con una antelación de **un mes**. En caso de solicitarse con una antelación menor, el adjudicatario realizará su mejor esfuerzo para satisfacer las necesidades.

Se valorará la capacidad y flexibilidad que demuestre el licitador en su oferta para asumir variaciones de la línea base, según lo estipulado en el punto 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Los parámetros anteriormente descritos se revisarán trimestralmente, pudiéndose modificar acorde a los criterios de CRTVE y de la empresa Adjudicataria (salvo el porcentaje de flexibilidad de la línea base, que

será de acuerdo con el adjudicatario), y teniendo en cuenta como máximo las horas estimadas anualmente detalladas en el este pliego.

3.10.6 Equipamiento Tecnológico

Sera necesario que los licitadores describan con el mayor detalle los siguientes apartados:

- Seguridad física: Normas y procedimientos establecidos
- Control de Acceso
- Entornos Hardware y Software
- Infraestructura Comunicaciones
- Plan de Contingencia

3.10.7 Niveles de rotación y cobertura horaria

Sera necesario que los niveles de rotación, por causas imputables al adjudicatario, sean menores del 20 % anual.

La cobertura horaria requerida será 8:00h – 19:30h de lunes a jueves y de 8:00h – 15:00h los viernes.

3.10.8 Certificaciones

Se requerirá al menos las siguientes Certificaciones

- CMMi-DEV 1.3 Nivel 3
- CMMi-SVC 1.3 Nivel 3
- ISO 9001

3.11 VOLUMEN DE SERVICIOS

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

Perfil	Horas anuales	Total Contrato	Posible Prórroga	Total Horas
Jefe de Proyecto	5.292,0	21.168,0	5.292,0	26.460,0
Analista Funcional	22.932,0	91.728,0	22.932,0	114.660,0
Analista Programador	10.584,0	42.336,0	10.584,0	52.920,0
Analista Programador Factoría	36.318,8	145.275,2	36.318,8	181.594,0

Experto arquitectura sistemas documentales	3.528,0	14.112,0	3.528,0	17.640,0
Consultor Ciberseguridad	1.764,0	7.056,0	1.764,0	8.820,0
Consultor de Testing	1.764,0	7.056,0	1.764,0	8.820,0
Gestión Documental	1.764,0	7.056,0	1.764,0	8.820,0
Consultor de IA	1.764,0	7.056,0	1.764,0	8.820,0
TOTAL	85.710,8	342.843,2	85.710,8	428.554,0

Considerando que CRTVE está en un sector de actividad dinámico y, en consecuencia, está sujeta a cambios en las necesidades, la oferta de servicios debe ser flexible para incluir las fluctuaciones de volumen de recursos en cada servicio durante todo el periodo de duración del contrato.

4 REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1 EQUIPO PROFESIONAL

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

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

Los licitadores deberán aportar los perfiles de los recursos que prestarán el servicio, en el formato indicado en el **Anexo I de este pliego**, con la finalidad de que RTVE pueda revisar la evaluación automática.

Para la valoración de los recursos, en caso de que se evalúen niveles académicos se usará como referencia el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (**MECES**) tal y como describe en Real Decreto 96/2014, de 14 de febrero, por el que se modifican los Reales Decretos 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), y 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Se presentarán tantos perfiles como miembros del equipo de trabajo asignado a RTVE, tal y como se indica en el apartado 3.9, no pudiendo presentarse otros perfiles que no vayan a incluirse en el equipo de trabajo.

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Recursos para la fase de transición de entrada

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

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

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

4.1.2 Recursos para el servicio regular

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

Durante el período de ejecución del contrato, el adjudicatario tiene el compromiso de mantener y mejorar continuamente el nivel de conocimientos y habilidades del equipo mediante programas de formación continua, especialmente en las tecnologías relevantes para los servicios proporcionados. En situaciones donde las necesidades de RTVE lo justifiquen, se espera que el adjudicatario demuestre una **flexibilidad adecuada para aumentar el número de recursos**.

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, el adjudicatario tomará las medidas oportunas, que garanticen que el servicio seguirá prestándose eficientemente, 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.

En todo caso deberá minimizarse la **rotación de los recursos asignados al servicio asegurando que no provoque incumplimientos en la calidad y plazos de los desarrollos ni produzca pérdida de conocimiento del equipo de trabajo**. Este porcentaje en la rotación es esencial para garantizar la estabilidad y la consistencia en la calidad del servicio proporcionado a RTVE.

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

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

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

Como se indica en el apartado correspondiente, el adjudicatario incluirá los recursos necesarios a la dirección del servicio (Jefatura del proyecto) en todas sus actividades.

4.1.3 Recursos para la fase de transición de salida

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

4.1.4 Prestación del servicio

El servicio se prestará generalmente en **modo remoto desde las dependencias del adjudicatario**, excepto los trabajos que deban realizarse de forma presencial, que serán los mínimos imprescindibles y que solo se darán cuando no sea posible desarrollarlos de ninguna otra manera.

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

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

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

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

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

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

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

En caso de ser necesaria la presencia *in situ* de personal del adjudicatario para cualquier tarea que deba realizarse, coordinarse o supervisarse directamente desde las dependencias de RTVE, tales como: reuniones de seguimiento o coordinación de tareas, RTVE se dirigirá al director de proyecto para coordinar estas reuniones, y este decidirá qué personal asistirá.

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

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

4.1.5 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.

Incluirá, como mínimo, un **Director de Proyecto** (responsable del Servicio), durante toda la duración del contrato y con una dedicación al 100%, 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.

El licitador determinará las características que tendrá el equipo propuesto para la dirección y seguimiento del servicio. Los recursos dedicados a estas tareas deberán tener la adecuada cualificación y experiencia, acordes a las características y criticidad del servicio, para garantizar su correcto funcionamiento.

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

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

El licitador deberá aportar los perfiles de los recursos del equipo de dirección y coordinación, en el formato indicado en el Anexo I con la finalidad de que RTVE pueda verificar que cumplen con los requisitos previstos en el pliego y en la oferta.

4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

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

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

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

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

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

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

En todo momento deben cumplirse los Acuerdos de Nivel de Servicio que se describen en este 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 8x5 según el caso.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia o solicitud al adjudicatario, hasta que se resuelve y se comunica al responsable de RTVE su resolución.
- **Criticidad:** La criticidad se definirá según los niveles expuestos a continuación y condicionará el tiempo de respuesta y el de resolución. Los distintos niveles de criticidad aplicables son:
 - o **Nivel 1 (Crítico):** Incidencia que impide el correcto funcionamiento de un servicio crítico o afecta a más de 250 usuarios o usuarios críticos. Por ejemplo:
 - Interrupción o degradación grave de un servicio.
 - Fallo que afecte a áreas críticas de RTVE (Informativos, Emisión, Usuarios VIP, etc.).
 - Incidentes de seguridad graves.
 - Otros fallos graves.
 - o **Nivel 2 (Importante):** Incidencia que no afecta a servicios críticos, como, por ejemplo:
 - Fallos que afecten a más de 25 y menos de 250 usuarios
 - Incidentes de seguridad importantes.
 - o **Nivel 3 (Normal):** Incidencia que no afecta a servicios relevantes o genera pérdida de servicio a menos de 25 usuarios, o no impide de forma importante un servicio o existe una solución temporal alternativa.

A continuación, se detallan los ANS requeridos para el **Servicio de Evolución y Mejora:**

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

Los ANS del servicio de Evolución y Mejora serán medidos con la herramienta de RTVE SIGO.

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

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

Como valor añadido a la oferta, el licitador podrá comprometerse a un nivel de servicio que mejore al aquí recogido como mínimo y se valorará según lo recogido en el punto 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.3 PLAN DE TRANSICIÓN Y FASES DEL SERVICIO

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

- Fase de Transición de entrada
- Fase de Servicio Regular
- Fase de Transición de salida

El plazo máximo para completar la fase de transición de entrada y de salida será de 6 meses para cada una de ellas.

4.3.1 Transición de Entrada

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Servicio Regular

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

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

4.3.3 Transición de salida

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

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

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

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

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

4.4 Entregables

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4.1 Entregables para la Fase de Transición de entrada

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

Durante esta fase se remitirá a RTVE la siguiente información:

- Plan de Transición con calendario de tareas y planificación detallada.
- Procedimientos de trabajo.
- Asignación de roles y responsables.
- Análisis de situación inicial.
- Informe de riesgos.
- Informes de Progreso.
- Procedimientos de gestión y escalado de Incidencias.
- Plan de mantenimiento preventivo.
- Actas de reuniones.
- Informe final de la Fase de transición.
- Otros Documentos específicos que estime el adjudicatario o que solicite expresamente RTVE.

4.4.2 Entregables para la Fase de Servicio Regular

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

- **Informe periódico de seguimiento del servicio, que incluirá:**

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

- **Entregables del Servicio de Evolución y mejora**

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

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

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

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

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

- **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

- **Otros entregables:**

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

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

4.4.3 Entregables para la Fase de Transición de salida

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

4.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

4.5.1 Metodología

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

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

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

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

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

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

4.5.2 Seguimiento del Servicio

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

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

Se establecerán las reuniones de seguimiento periódicas:

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

4.5.3 Controles de Calidad

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

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

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

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

4.5.4 Transferencia tecnológica y de Conocimiento

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este expediente, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por CRTVE a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y

herramientas utilizados para resolverlos. En caso de cese o finalización de contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de las aplicaciones, objeto del servicio, una vez transcurrido el período de cobertura

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

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

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

Los destinatarios de estos talleres tendrán los perfiles siguientes:

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

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

4.6 HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE DEMANDA

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

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

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

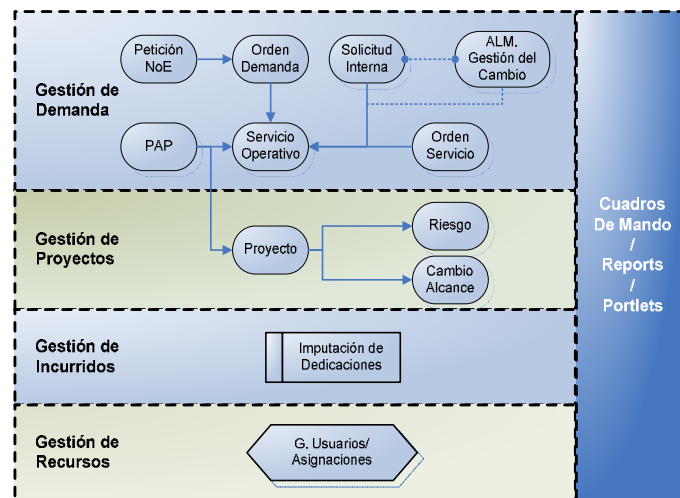


Ilustración 1. Procesos propios de la plataforma SIGO.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Durante el contrato, RTVE podrá cambiar su herramienta de gestión, así como los procesos de gestión asociados, debiendo el adjudicatario utilizar la nueva herramienta que se determine, adaptándose a los nuevos procesos.

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

ANEXO I. FORMATO DE PERFILES

Identificación del perfil	
Empresa licitante	Nombre de la empresa
Empresa de pertenencia	Nombre de la empresa subcontratada en caso de no ser recurso propio
Código de perfil	Según tabla de perfiles evaluables

Formación reglada ¹		
Título	Centro	Finalización
Nombre del título oficial en el que se indique la equivalencia con		DD/MM/AAAA
El sistema de títulos oficiales vigente en España		DD/MM/AAAA

(1) SE ADJUNTARÁN TODOS LOS JUSTIFICANTES DE LA TITULACIÓN INDICADA

Formación en tecnologías relevantes ²				
Título	Duración	Empresa	Comienzo	Finalización
Nombre del curso 1	En horas	XXXXX	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
Nombre del curso 2	En horas	YYYYY	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA

(2) SE ADJUNTARÁN TODOS LOS JUSTIFICANTES DE LA FORMACIÓN INDICADA

Experiencia laboral					
Empresa	Categoría	Comienzo	Finalización	Duración	Actividad
XXXX		DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	En años	
YYYY		DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	En años	

Experiencia en tecnologías y puesto relacionadas con el servicio						
Proyecto	Nombre	Fecha Ini.	Fecha Fin	Tiempo	Entidad usuaria	Descripción del puesto, funciones y tecnologías relevantes
P1				En meses		
P2				En meses		
P3				En meses		
P4				En meses		
...				En meses		