

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-04978-2025

Soporte y Mantenimiento del Sistema MDM DE CRTVE (2026-2029)

ÍNDICE

Índice.....	2
1 Objeto	3
2 Plataforma y Suscripción de licencias.	3
3 Servicios de puesta en marcha y soporte	5
3.1 Puesta en marcha	5
3.2 Servicio de soporte.....	6
3.3 Acuerdos de Nivel Servicio	8
3.4 Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	8
3.5 Equipo de trabajo y medios técnicos	8
4 Entregables	8
5 Incumplimientos graves del servicio	9
6 Estructura de las Ofertas	9

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto definir los criterios técnicos para la **contratación de los servicios de suscripción de licencias y de los servicios de soporte y mantenimiento del sistema MDM de la Corporación RTVE (CRTVE), descritos en los siguientes apartados.**

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.

2 PLATAFORMA Y SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS.

La CRTVE dispone de una herramienta de gestión de la seguridad en las comunicaciones de dispositivos móviles desde hace algunos años. En concreto, se trata del sistema Workspace ONE, de la empresa Omnisia, que se encuentra instalado en varios servidores alojados en la Cloud Híbrida de CRTVE. Actualmente, sobre dicho sistema se encuentran instaladas más de 2.100 licencias de usuario de dicha herramienta que CRTVE posee en propiedad.

Debido a la evolución tecnológica, los fabricantes de este tipo de soluciones han migrado a un sistema de suscripción de licencias, por lo que CRTVE debe abandonar el sistema de licencias en propiedad del que dispone actualmente.

El presente documento describe en los siguientes puntos las características de las nuevas licencias que CRTVE desea suscribir a lo largo de los próximos años, así como las condiciones técnicas del servicio de soporte y mantenimiento del sistema MDM que se desea contratar.

Suscripción de nuevas licencias

Dado que CRTVE mantiene desde hace varios años un despliegue continuo del sistema de seguridad MDM en todos los dispositivos móviles que utilizan sus empleados, resulta necesaria la suscripción de nuevas licencias de usuario del mismo sistema en modalidad suscripción, o de alguno que cumpla con las especificaciones del actual y sea cien por cien compatible con los dispositivos de sus empleados, para sustituir las licencias actualmente en uso y para prever el crecimiento de licencias de los próximos años.

El proceso de suscripción de estas nuevas licencias se realizará por fases, según la CRTVE vaya migrando los dispositivos de los usuarios al nuevo sistema o desplegándolas en nuevos dispositivos.

La distribución de las licencias para los 3 años de contrato será la siguiente:

Concepto	Unidades Año 1	Unidades Año 2	Unidades Año 3
Suscripción y mantenimiento de licencias.	2.600	3.100	3.600

Todas las licencias de usuario del sistema MDM, deberán contar con el soporte completo que sea necesario por parte del fabricante, tanto en lo que se refiere a la parte correspondiente a los dispositivos como a su conexión con la plataforma.

La plataforma debe disponer de un dominio propio para CRTVE, no compartido ni accesible por otras empresas. Las personas designadas por RTVE deben poder acceder al tenant superior de la plataforma ofertada. En caso de que no se pueda acceder al tenant superior se debe cumplir lo siguiente:

- El tenant será dedicado y aislado, únicamente las personas designadas por RTVE podrán acceder al tenant, tanto con permiso de administración como con permiso de visualización.
- Se debe tener una garantía de aislamiento de datos entre clientes (multi-tenancy segura).
- Ningún tercero no designado por RTVE tendrá roles de administración ni visibilidad sobre el tenant de RTVE.
- Las integraciones (como DA, dominio, API...) apuntarán exclusivamente al tenant de RTVE.

Gestión multiplataforma unificada

La solución deberá permitir la administración simultánea de dispositivos móviles con sistemas operativos **Android** (modo Work Profile, BYOD y totalmente gestionado) e **iOS/iPadOS** (incluido Apple DEP), desde una **única consola centralizada**, aplicando políticas comunes y específicas según plataforma.

Inscripción automática sin intervención del usuario final

Deberá soportar el aprovisionamiento de dispositivos a través de los programas **Android Zero-Touch** y **Apple Business Manager (DEP)**, permitiendo la aplicación automática de configuraciones y políticas corporativas sin interacción del usuario.

Control de acceso adaptativo

La solución deberá incluir mecanismos de **acceso condicional** que evalúen el estado de cumplimiento del dispositivo, la identidad del usuario, el contexto de red y otros factores, permitiendo o denegando el acceso a recursos corporativos según el nivel de riesgo detectado.

VPN por aplicación (per-app VPN)

La solución deberá ofrecer la posibilidad de establecer conexiones seguras a recursos internos mediante **VPN por aplicación**, sin necesidad de establecer túneles VPN a nivel de sistema operativo.

Portal unificado de usuario final

La solución deberá incluir una aplicación móvil corporativa que actúe como **portal de autoservicio**, permitiendo al usuario acceder de forma unificada a sus aplicaciones autorizadas, notificaciones, solicitudes de soporte, políticas de seguridad y funciones como bloqueo o localización del dispositivo.

Soporte remoto en dispositivos móviles

La solución deberá permitir, cuando sea compatible con el sistema operativo del dispositivo, la **visualización o control remoto del terminal móvil**, transferencia de archivos, y gestión remota en tiempo real, **desde la misma consola de administración**, sin intervención física del dispositivo ni necesidad de herramientas externas.

Gestión de ciclo de vida de aplicaciones

La solución deberá permitir distribuir, actualizar y retirar aplicaciones **públicas, privadas y web** en dispositivos móviles, incluyendo control de versiones, permisos, visibilidad por grupos y gestión silenciosa sin intervención del usuario (cuando el sistema lo permita).

Motor de inteligencia para automatización y remediación

Se valorará positivamente que la solución cuente con un motor de análisis que permita definir **reglas automáticas de remediación** ante condiciones específicas del dispositivo (por ejemplo, versión desactualizada, instalación de apps no autorizadas, root/jailbreak detectado).

Modo de dispositivos compartidos (shared/kiosk)

La solución deberá permitir configurar dispositivos en **modo compartido o kiosco**, restringiendo su uso a un conjunto limitado de funciones, aplicaciones o usuarios, y permitiendo login rápido con diferentes identidades.

Gestión en entornos con conectividad limitada

La solución deberá permitir el funcionamiento de políticas y control de cumplimiento en dispositivos móviles que operen en entornos con **baja o nula conectividad**, garantizando sincronización diferida y ejecución local de acciones configuradas.

3 SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA Y SOPORTE

3.1 Puesta en marcha

Dentro del alcance del servicio, se incluirán las tareas de soporte a la activación de las licencias en la consola de gestión de licencias, activación en el servidor de licencias y todas las configuraciones necesarias para el inicio del servicio.

Asimismo, se deberán configurar en la consola varios grupos para asignar las licencias que correspondan a distintos departamentos, incluyendo usuarios administradores diferenciados para cada grupo:

- Dirección de Sistemas e Innovación
- Dirección de operaciones TVE
- MOJO
- Pruebas Dirección de Sistemas e Innovación

- Telefonía Móvil
- Todos estos subgrupos podrán ser modificados, eliminados y añadidos nuevos grupos según requiera RTVE.

El adjudicatario proporcionará al personal de RTVE responsable de la administración del sistema MDM la formación que sea necesaria para los procesos de:

- Utilización de la consola de Gestión
- Gestión de usuarios
- Otros

El adjudicatario debe definir en esta fase los trabajos necesarios para migrar todos los dispositivos actualmente inscritos en el MDM a la nueva plataforma, con el menor impacto posible para los usuarios y en el menor tiempo posible.

Integración con ClearPass

CRTVE dispone de una solución de seguridad que se integra con el sistema MDM de RTVE VMware WorkSpace One para poder ofrecer servicios de conectividad a los dispositivos corporativos provisionados en el MDM.

La integración funciona mediante una extensión en ClearPass Guest que se comunica con los servidores de WorkSpace One directamente y también a través de un servicio en la nube llamado “Shyhook”.

El adjudicatario, se encargará, en colaboración con CRTVE, de replicar esta integración con ClearPass durante la fase inicial de prestación del servicio.

3.2 Servicio de soporte

Con objeto de proceder al enrolamiento de dispositivos en el sistema MDM será necesario disponer del servicio de soporte in situ.

Para la prestación del servicio de soporte técnico la empresa adjudicataria aportará un coordinador, que en ningún caso podrá realizar la prestación, y que será el único interlocutor válido con RTVE.

Este servicio deberá ser prestado por un recurso (técnico junior) que conozca perfectamente la herramienta y sea capaz de realizar dichos enrolamientos, así como el mantenimiento básico del sistema, para tareas relacionadas con el sistema MDM, no admitiéndose la posibilidad de compaginar estas tareas con otras.

Deberá prestar los servicios de soporte en las dependencias de CRTVE en Prado del Rey o en Torrespaña, ambas en Madrid, debiendo contar para ello con su propio ordenador portátil capaz de conectarse a la red Wifi de CRTVE. El servicio se prestará durante 8 horas diarias de lunes a viernes.

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

Soporte y mantenimiento de la herramienta

CRTVE tiene desplegado el sistema MDM en varios servidores de la Cloud Híbrida que posee. En concreto, actualmente se cuenta con los siguientes:

- Dos servidores para la base de datos en alta disponibilidad.
- Servidor para la consola de administración.
- Servidor para el control de dispositivos.
- Servidor para administración remota de dispositivos.

El adjudicatario deberá coordinarse con el prestador actual para realizar la transición del mantenimiento de la plataforma a lo largo de los 15 días anteriores a la fecha de inicio del servicio.

El adjudicatario, se encargará del soporte y mantenimiento de los servicios de la nueva herramienta MDM utilizada, ofertando una solución que incluya los siguientes servicios o encargándose el mismo de proporcionarlos:

- Mantenimiento y actualización de los sistemas operativos y el software de base de datos de los servidores, instalando las actualizaciones que vayan apareciendo en horario de mínima o nula repercusión para el servicio.
- Mantenimiento y actualización del software antivirus instalado en los servidores. En este punto queda incluido el coste periódico que deba abonarse para el correcto funcionamiento del software antivirus, su actualización, etc.
- Mantenimiento y actualización de la versión del sistema MDM a la última que publique el fabricante, siempre en coordinación con los responsables de CRTVE.
- Ofrecer soporte telefónico y vía web, en castellano, con servicio 24x7 y con número ilimitado de consultas e incidencias. El tiempo de resolución ante incidencias leves o medias será igual o inferior a 4 horas. El tiempo de resolución ante incidencias graves será igual o inferior a 8 horas.
- Proporcionar acceso ilimitado a documentación, base de conocimiento y foros del fabricante de la herramienta.
- Realizar mantenimiento preventivo de la herramienta.
- Realizar mantenimiento correctivo de la herramienta, realizando el diagnóstico y resolución de incidencias, incluso complejas, y encargándose de abrir los casos que sean necesarios con el fabricante, realizando el seguimiento correspondiente.
- Generar un informe trimestral que detalle todas las incidencias que se hayan producido en el periodo, así como las acciones que se hayan realizado en la plataforma, tanto para solucionarlas como para evitar que vuelvan a suceder. También se detallarán las acciones que se hayan realizado correspondientes al mantenimiento evolutivo y preventivo.
- Programar reuniones periódicas de seguimiento con los responsables de CRTVE.
- Comunicar con tiempo suficiente a los responsables de CRTVE la necesidad de realizar trabajos programados sobre la herramienta, que deberán efectuarse en horario de mínima repercusión para el servicio.

Servicios profesionales

Dado que a lo largo del tiempo del contrato pueden aparecer nuevas necesidades para CRTVE que requieran procesos de configuración y/o coordinación complejos a implementar en el sistema MDM, tales como integraciones con otras herramientas de comunicaciones móviles, resulta necesario disponer de los servicios profesionales del adjudicatario para que se implementen. Por ello, se dispondrá de hasta 100 horas anuales de dichos servicios profesionales, que se ejecutarán a petición de CRTVE.

3.3 Acuerdos de Nivel Servicio

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

- Tiempo de Respuesta ante incidencias o solicitudes de soporte inferior a 4h en horario de oficina.
- El horario de atención será 12x5.

Asimismo, se incluirán en la oferta técnica los ANS del fabricante en lo relativo a los servicios asociados al servicio.

3.4 Procedimiento de Gestión de Incidencias

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

- Procedimiento de apertura de incidencias o solicitud de soporte
- Canales de contacto con los servicios de soporte (teléfono, web, etc)

3.5 Equipo de trabajo y medios técnicos

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

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

4 ENTREGABLES

El adjudicatario está obligado a reflejar el número y la situación final de las licencias en el portal del fabricante a fecha de inicio del contrato.

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

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

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

5 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el servicio imputables al adjudicatario, tales como:

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

6 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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

1. Introducción
2. Plataforma y Suscripción de Licencias
3. Servicios de Soporte
 - 3.1. Puesta en marcha
 - 3.2. Servicio de soporte
 - 3.3. Acuerdos de nivel de servicio
 - 3.4. Procedimiento de gestión de incidencias
 - 3.5. Equipo de trabajo y medio técnicos
4. Entregables.