
Atención al usuario para la plataforma IT de RTVE.es
PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

The logo for RTVE, consisting of the lowercase letters 'rtve' in a bold, orange, sans-serif font. The logo is positioned inside a thin, light gray rectangular border that is open on the right side.

Índice	Página
1. Introducción.....	4
2. Descripción del servicio a prestar	4
2.1. ALCANCE DEL SERVICIO	4
2.2. COORDINACIÓN DE LOS EQUIPOS.....	4
2.3. SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO	5
2.3.1. Descripción del servicio requerido	5
2.3.2. Equipo de trabajo	5
2.3.3. Dimensionamiento.....	6
2.4. CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	6
2.4.1. Descripción del servicio requerido.	6
2.4.2. Equipo de trabajo	7
2.4.3. Dimensionamiento.....	7
2.5. RECURSOS MÍNIMOS REQUERIDOS	7
3. Requisitos técnicos.....	8
3.1. ATENCIÓN A INCIDENCIAS	8
3.2. SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS PAUSADAS	8
3.3. ESTABLECIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO.....	9
3.4. ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS	9
3.5. MONITORIZACIÓN DEL SERVICIO.....	9
3.6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	9
3.7. GESTIÓN DE PROBLEMAS.....	10
3.8. GESTIÓN DE CAMBIOS	10
3.9. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:.....	10
3.10. GESTIÓN DEL SERVICIO	10
3.11. COORDINACIÓN DEL SERVICIO	11
3.12. SERVICIOS PROFESIONALES	12
3.13. FLUJO DE TRABAJO GLOBAL	13
3.14. HERRAMIENTAS.....	15
3.15. EQUIPAMIENTO	16
3.16. CONECTIVIDAD DE DATOS	16
3.17. CONECTIVIDAD DE VOZ Y GESTIÓN DE LLAMADAS.....	17
3.18. PARQUE DE DISPOSITIVOS	17
3.19. IDIOMA	18
3.20. ACTUACIONES EN CASO DE CATÁSTROFES	18
4. Plan de prestación del servicio	18

4.1. TRANSICIÓN	19
4.2. EJECUCIÓN	19
4.3. DEVOLUCIÓN	19
5. Modelo de relación y seguimiento	20
5.1. RESPONSABLE DEL SERVICIO	20
5.2. DEFINICIÓN DE INDICADORES	20
5.3. INFORMES REQUERIDOS	22
5.4. CAMBIOS Y MODIFICACIONES DE APLICACIONES Y SISTEMAS.....	23
5.5. REUNIONES E INFORMES.....	23
AUDITORÍAS.....	23
6. Otros requerimientos	24
7. Estructura solicitada para la propuesta	25
7.1. RESUMEN EJECUTIVO	25
7.2. OFERTA TÉCNICA	25
8. Descripción del servicio ofertado	25
PROPUESTA MODELO SERVICIO	25
RELACIÓN DE HERRAMIENTAS	25
PLAN DE CONECTIVIDAD DE DATOS	26
PLAN DE CONECTIVIDAD DE VOZ	26
PLAN GESTIÓN PARQUE DISPOSITIVOS.....	26
PLAN DE TRABAJO	26
PLAN DE ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO	26
PLAN DE EJECUCIÓN.....	26
PLAN DE SUPERVISIÓN	26
PLAN DE DEVOLUCIÓN.....	27
OTROS.....	27

1. Introducción

La Dirección de Sistemas e Innovación a Corporación RTVE (en adelante CRTVE) encargada de la operación, soporte, mantenimiento, explotación y desarrollo de tecnologías, servicios y contenidos interactivos proporcionados a través de Internet sobre todo tipo de dispositivos digitales.

Además, gestiona la calidad y experiencia de uso de esos servicios, tanto para sus **usuarios internos** (usuarios de los backoffices, por ejemplo, periodistas, corresponsales) como de sus **usuarios finales** (consumidores de los servicios, por ejemplo, visitantes de la web rtve.es, usuarios de sus aplicaciones móviles, etc.).

La presente licitación se centra en la atención al usuario, donde dar una respuesta unificada a los usuarios de RTVE.es, ante dudas o incidencias; así como la atención al personal interno de RTVE, con el soporte al puesto y el servicio de ventanilla única ante incidencias que estén relacionadas con los servicios vinculados/asociados a la Unidad de Sistemas Digitales.

2. Descripción del servicio a prestar

2.1. Alcance del servicio

El servicio licitado tiene como objetivo principal la atención centralizada a los usuarios (principalmente recepción, categorización registro, gestión, resolución, cierre, escalado, seguimiento) de peticiones, incidencias, consultas y quejas, ofreciendo también Soporte al puesto de trabajo para el personal que se encuentra en las oficinas de RTVE.

Será función del adjudicatario la interacción con usuarios internos y/o externos para el correcto soporte y resolución de las solicitudes.

La prestación se realizará parte en las instalaciones del adjudicatario y otra parte en las oficinas de RTVE.

Dentro del servicio distinguimos las siguientes funciones diferenciadas: Coordinación, Soporte al puesto de trabajo y Centro de Atención a Usuarios.

2.2. Coordinación de los equipos

El adjudicatario deberá designar un coordinador del servicio que será el interlocutor entre los responsables de RTVE y los técnicos integrantes del servicio a todos los efectos.

Este perfil deberá ser un miembro del equipo del servicio de Centro de Atención a Usuarios y tendrá que cumplir con las siguientes capacidades profesionales:

Coordinador

- Experiencia de, al menos, 2 años:
 - Coordinando servicios de Atención al usuario en entornos Web.
 - Elaborando informes de cumplimiento de ANS y de seguimiento del servicio.
 - Trabajando con herramientas como Jira y Confluence de Atlassian.
- Se valorará:
 - La adecuación del perfil del coordinador.

2.3. Soporte al puesto de trabajo

2.3.1. Descripción del servicio requerido

Varias de las responsabilidades del adjudicatario tendrán que ser necesariamente ejecutadas en las instalaciones de CRTVE. Por ello, el adjudicatario tiene que proveer el servicio de "Soporte al puesto de trabajo", que se tendrá que encargar, entre otras, de las siguientes funciones:

- Soporte microinformático presencial, sobre el equipamiento microinformático consistente en el diagnóstico y resolución de averías, incidencias, consultas, peticiones y configuraciones de PCs, portátiles, smartphones, impresoras, otros periféricos, etc.
- Instalación, configuración y actualización de sistemas operativos y aplicaciones de escritorio.
- Tareas de configuración de los equipos y periféricos.
- Gestión y control de préstamos de material a usuarios internos.
- Registro en el inventario (o notificación al responsable del mismo) de las bajas y de los cambios de ubicación, servicio y modificación de las características de los equipos.
- Traslado e instalación de equipos debidos a cambios de ubicación de los mismos.
- Se mantendrá un inventario del equipamiento microinformático actualizándose periódicamente con las altas, bajas y cambios de ubicación (PCs, portátiles, impresoras, televisores, escáneres, etc.).
- Tareas propias del servicio que le sean asignadas por su coordinador.
- Intervención manual en equipos físicos de RTVE en las instalaciones en las que el proveedor imparte el servicio (reinicio manual de servidores, conexión de equipamiento, etc.)
- Comprobaciones diarias con el parque de dispositivos que debe estar ubicado en las instalaciones de RTVE.
- Comprobaciones prime time y de eventos específicos (Eurovisión, Lotería...).
- Configuración y manejo del videowall (software *VuWall2*)
- Documentación de las tareas realizadas, manteniendo actualizada la wiki, de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como su traspaso y reutilización por diferentes personas, cuando se produzcan cambios.
- Pruebas de usuario final. CRTVE establecerá catas y guiones de casos de prueba de servicios o aplicaciones semanalmente. Éstas serán ejecutadas en los términos que CRTVE determine, teniendo que entregar la documentación de los casos de pruebas y los errores encontrados.
- Por último, se deberán realizar de oficio, y sin detrimento de las que solicite RTVE, pruebas de servicios y aplicaciones que considere útiles para garantizar la estabilidad del mismo y que sirva de base para conocer semanalmente el estado de la plataforma desde una visión funcional.

2.3.2. Equipo de trabajo

El adjudicatario deberá proponer un equipo con experiencia acreditada en la asistencia y soporte técnico al usuario *in situ* y con conocimientos suficientes en las funciones anteriormente mencionadas para posibilitar la prestación de un **servicio de calidad desde el inicio del servicio**.

Los perfiles de dicho equipo tendrán que cumplir con las siguientes capacidades profesionales:

Soporte al puesto de trabajo

- Experiencia de, al menos, 2 años:
 - Trabajando en un CAU dando soporte microinformático *in situ* en entornos similares a los del alcance de este servicio.
 - Trabajando con herramientas como Jira y Confluence de Atlassian.
 - Revisión y pruebas de aplicaciones nativas.
- Se valorará experiencia:
 - Software VuWall2.
 - Gestor de contenidos CMS Bcube.

2.3.3. Dimensionamiento

El licitador deberá presentar un equipo compuesto, al menos, por los recursos indicados en el punto 2.5 de este pliego para cubrir el horario ininterrumpido desde las ocho de la mañana hasta la media noche todos los días a la semana, incluido festivos.

Si la situación lo requiere se podrá solicitar la implementación de turnos con horarios diferentes al indicado o trabajos puntuales fuera del horario habitual para cubrir eventos de especial relevancia.

2.4. Centro de Atención a Usuarios

2.4.1. Descripción del servicio requerido.

El servicio de atención a usuarios tiene como objetivo centralizar todas las comunicaciones con los usuarios (peticiones de servicio, solicitud de información, gestión de accesos, incidencias, quejas, etc.).

Las principales funciones y actividades a realizar por este equipo serán, entre otras:

- Atención a los correos y llamadas de los usuarios, debiendo siempre quedar posteriormente registrado en jira.
- Atención de las peticiones/incidencias generadas por los usuarios a través la herramienta *Jira*.
- Registro, tipificación, priorización, resolución, o reasignación de las incidencias.
- Resolución o escalado si fuera necesario, de las peticiones o incidencias de tipo microinformático.
- Reasignación de las incidencias que no puedan resolver consultando la base de conocimientos (*Confluence*) al departamento que corresponda.
- Seguimiento de las incidencias hasta su resolución definitiva.

- Actualizar la información relevante de la incidencia
- Confirmar la correcta resolución con el usuario.
- Gestión de reclamaciones de usuario.
- Gestión de usuarios. Creación, modificación, eliminación en las diversas herramientas que usan los usuarios internos y externos.
- Documentar las soluciones a los problemas más comunes de los usuarios.
- Mantener y actualizar la documentación existente en la Base de Conocimiento de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como su traspaso y reutilización por diferentes personas, cuando se produzcan cambios.

2.4.2. Equipo de trabajo

Los técnicos de este equipo deberán contar con experiencia acreditada en la atención al usuario en un CAU y con conocimientos suficientes en las funciones anteriormente mencionadas para posibilitar la prestación de un servicio de calidad desde el inicio del servicio.

Los perfiles de dicho equipo tendrán que cumplir con las siguientes capacidades profesionales:

Técnico/a de Soporte CAU

- Experiencia de, al menos, 2 años:
 - Trabajando en un CAU dando soporte microinformático telefónico y multicanal en entornos similares a los del alcance del servicio licitado.
 - Trabajando con herramientas como Jira y Confluence de Atlassian.
 - Herramientas de descacheo en CDN
- Se valorará experiencia:
 - Gestor de contenidos CMS Bcube.
 - Conviva

2.4.3. Dimensionamiento

El Centro de Atención al usuario estará compuesto por perfiles que, cumpliendo lo indicado en el punto 2.4.2, el licitador crea más apropiados para poder cubrir el horario ininterrumpido 24x7x365 que se solicita, de forma que se trabaje en los tickets de forma activa en horario de 7:00 a 23:00h, y se mantengan guardias en caso de problemas urgentes o intervenciones programadas el resto de la jornada. En el caso de ser necesaria la sustitución de algún miembro del equipo, el perfil del nuevo técnico debe ser igual o superior al del anterior.

Si la situación lo requiere se podrá solicitar la implementación de turnos con horarios diferentes al indicado o trabajos puntuales fuera del horario habitual para cubrir eventos de especial relevancia.

2.5. Recursos mínimos requeridos

En la siguiente tabla se hace una estimación de los **recursos mínimos requeridos para el servicio**:

Servicio	RECURSOS TOTALES MÍNIMOS
Coordinación	1
Soporte al puesto de trabajo	4
Centro de Atención a Usuarios	8
TOTAL RECURSOS MÍNIMOS	13

Estos recursos (FTE) tienen consideración de mínimos requeridos, pudiendo el licitador incluir en el equipo más recursos, con dedicación exclusiva o parcial si lo considera necesario para el cumplimiento del servicio y los ANS, sin incremento de coste para RTVE. En caso de comprobarse, una vez iniciado el servicio regular, que no son suficientes los recursos asignados, **el adjudicatario deberá incorporar los recursos adicionales que sean necesarios sin coste para RTVE, siempre que esta necesidad no venga motivada por un incremento de plataformas superior el crecimiento vegetativo previsto.**

3. Requisitos técnicos

A continuación, se recogen los requisitos técnicos de obligado cumplimiento:

3.1. Atención a incidencias

En el ámbito de la responsabilidad específica, el adjudicatario tendrá que atender las acciones, trabajos o incidencias que se produzcan o sean reportadas por los medios que se indican en la sección 3.13.

El adjudicatario tendrá que responsabilizarse de las incidencias, peticiones y tareas y gestionarlas desde la recepción de las mismas hasta su resolución, informando en todo momento del estado de las mismas tanto al peticionario como a los responsables de CRTVE. Ésta dará instrucciones de cómo se gestionan, flujos de trabajo que tendrán que ser seguidos, modelos de priorización, etc. También proveerá de guías para el escalado de incidentes, para la comunicación con terceras partes (CDNs, gestores de comunicaciones y plataformas, etc.), para la comunicación con usuarios internos, etc.

3.2. Seguimiento de incidencias pausadas

El licitador deberá realizar seguimiento de las incidencias pausadas, ya sea por terceros, información o por tareas, con el propósito de que éstas no se queden pendientes y sin resolución ad-indefinitum.

Para ello, los estados pausados no serán indefinidos, sino que tendrán un tiempo, establecido en la tabla adjunta, pasado el cual necesitarán volver a ser revisadas.

Tiempo máximo en un estado pausado por terceros, información o tarea en cada iteración	CRÍTICA	1h	Cumplido ese tiempo, la incidencia deberá transitarse a un estado no pausado para su revisión. Dicho estado es el que se contabilizará, de forma agregada, en el indicador IN.R07
	ALTA	4h	
	NORMAL	24h	
	BAJA	76h	

En el caso de que una incidencia dependa de terceros o de información, y el responsable de la pausa no contemple horarios o niveles de servicio que permitan ajustarse a lo establecido en esta tabla (por ejemplo, si la incidencia depende de una empresa que no tiene soporte 24x7 o de fin de semana, o en la que sus ANSs no permitan su resolución en los tiempos que se soliciten aquí), se podrá, siempre bajo acuerdo con los responsables de CRTVE, bajar la criticidad de las mismas para adaptarlas a dicha realidad de forma adecuada.

3.3. Establecimiento y documentación de procedimientos del servicio.

La resolución de las incidencias que se produzcan durante el servicio se tendrá que articular mediante la ejecución de procedimientos de todo tipo: de validación de comunicaciones, de validación de sistemas o herramientas editoriales, de resolución de errores conocidos, de gestión de excepciones, de ejecución de tareas conocidas, etc., siempre dentro de las responsabilidades establecidas de este pliego.

Será misión del adjudicatario documentar y mantener actualizados todos los procedimientos actuales y futuros de operación y soporte de CRTVE, así como establecer y/o documentar aquellos que puedan surgir durante la vida del pliego. Estos tendrán que estar catalogados de acuerdo con el estándar de CRTVE pasando a formar parte del catálogo de procedimientos. Es responsabilidad del adjudicatario mantener el catálogo de procedimientos actualizado, y será objeto de penalización que los procedimientos sean incorrectos o estén desfasados.

3.4. Actuación ante situaciones críticas

El adjudicatario será responsable de actuar como primera línea de acción ante situaciones críticas. Por ello tendrá que prestar un servicio 24x7 y disponer de medidas que garanticen el acceso digital a las instalaciones/equipamiento/servicios de CRTVE. En concreto deberá disponer de, al menos, dos accesos diferenciados con caudal suficiente para operar la plataforma y que cumplan con los requisitos técnicos que se establecen en este pliego (ver sección 3.16).

3.5. Monitorización del servicio.

El adjudicatario tendrá que realizar la monitorización de los servicios y de la plataforma de CRTVE en lo concerniente a sus responsabilidades. Para tal fin, tendrá que hacer un seguimiento activo de las herramientas de monitorización de CRTVE, **tales como Prometheus, Grafana, ELK, Argocd**, las propias de cada tecnología usada en la Cloud Híbrida, servicios de monitorización sintética, tipo **Conviva** para la parte de audio y vídeo o **ToBeIT** para Web, las propias herramientas de monitorización de las CDNs o de otros proveedores que trabajen para CRTVE y de cualquier otra que CRTVE pueda implantar en el futuro, y actuar en consecuencia en caso de alerta.

El licitador podrá proponer otras herramientas de monitorización si lo considera necesario para el cumplimiento de los ANS o para el modelo de operativa que proponga; CRTVE podrá aceptarlas o no tras una valoración y, en cualquier caso, éstas deberán complementar, no sustituir, a las actuales. En ningún caso las herramientas propuestas por el licitador podrán suponer un coste extra para CRTVE.

3.6. Gestión de incidencias

Además de lo indicado en los anteriores puntos, el adjudicatario tendrá que resolver cualquier incidencia que cause una interrupción, degradación o riesgo en el servicio de manera rápida y eficaz. Debe:

- Registrar, categorizar y priorizar incidencias de los usuarios.
- Proporcionar una línea de soporte.
- Realizar el control, seguimiento y cierre de incidencias o peticiones abiertas.

3.7. Gestión de problemas

Serán funciones del adjudicatario:

- Investigar causas de cualquier problema, actual o potencial.
- Determinar posibles soluciones.
- Proponer mejoras.
- Realizar revisiones periódicas de fallos conocidos.
- Auditar los servicios/procesos en busca de potenciales problemas.

3.8. Gestión de cambios

Será responsabilidad del adjudicatario en el marco del presente servicio:

- Evaluar el impacto de los posibles cambios sobre sistemas técnicos.
- Tramitar los cambios mediante, procesos y procedimientos estandarizados y consistentes, evitando o minimizando posibles impactos en la operativa.

3.9. Gestión del conocimiento:

Será responsabilidad del adjudicatario recopilar, analizar, almacenar y compartir el conocimiento e información sobre la plataforma. Para tal fin el adjudicatario tendrá que documentar las incidencias, peticiones y quejas incluyendo los medios de prueba, medios de resolución, formas de validación, y cualquier otro tipo de información relevante de cada una de las actuaciones.

Para ello formarán parte del entregable de cada solicitud de servicio no sólo los elementos anteriores, sino también los procedimientos de actuación llevados a cabo en dicha resolución. Para tal fin el adjudicatario tendrá que emplear los sistemas que CRTVE determine.

El adjudicatario será responsable del mantenimiento del catálogo de procedimientos y servicios. También será responsable de mantener el registro de conocimiento actualizado. Para ello deberá entregar un plan de gestión del conocimiento. Este plan es obligatorio para que la propuesta sea considerada y tiene que contemplar cómo se hará la gestión de, al menos:

- Catálogo de servicios.
- Catálogo de máquinas y su mapeo con los servicios.
- Catálogo de procedimientos y procesos.

Toda la documentación y activos generados por el adjudicatario durante la duración del servicio serán propiedad de CRTVE.

3.10. Gestión del servicio

Para la correcta ejecución del servicio, éste debe estar organizado por ámbitos de actuación o áreas de especialización. En la propuesta técnica el licitador debe indicar el modelo de

prestación y organizativo que propone para ejercer las responsabilidades de los trabajos encomendados. Este modelo de prestación debe cubrir, al menos, los siguientes tipos de actividades:

- Monitorización del servicio.
- Prueba de servicios.
- Gestión de incidencias, solicitudes y peticiones de los usuarios.
 - Punto de acceso único de incidencias, solicitudes y peticiones.
 - Categorización por tipologías.
 - Registro de datos e información.
 - Escalado inmediato a los niveles superiores o a proveedores.
 - Seguimiento de tickets abiertos.
 - Cierre de incidencias e información al usuario.
- Tratamiento y resolución de peticiones e incidencias comunicadas por cualquiera de los canales previstos.
- Gestión y documentación de incidencias y actuaciones.
- Seguimiento tras la implementación de los cambios para asegurar su correcto funcionamiento.
- Creación y actualización tanto de documentación como de procedimientos.
- Creación y ampliación de forma proactiva del catálogo de servicios y procedimientos a medida que se vaya detectando su necesidad.
- Creación de informes sobre diversos temas, especialmente en incidencias, cuando CRTVE así lo requiera.
- Configuración de eventos en las herramientas de monitorización.

3.11. Coordinación del servicio

Este servicio se prestará en las instalaciones del adjudicatario en horario habitual de trabajo de 9h00 a 18h00 y con disponibilidad telefónica fuera de ese horario en modalidad 24x7, haciendo uso del sistema de gestión de llamadas definido en el Punto 3.17. RTVE podrá requerir que el coordinador se persone puntualmente en las instalaciones de RTVE para el seguimiento del servicio o que varíe su horario habitual de trabajo ajustándose a las necesidades del servicio.

Son tareas/responsabilidades del coordinador:

- Interlocutor único con el personal técnico adjunto a la Dirección de Sistemas e Innovación
- Conocimiento técnico transversal de toda la plataforma de Interactivos de CRTVE.
- Se le exigirá un alto grado de interacción con los equipos técnicos, especialmente en los momentos que CRTVE lo considere necesario (crisis, eventos especiales, etc.).
- Gestión y coordinación de incidencias, problemas y cambios; especialmente aquellas de afección transversal.
- Escalado entre los distintos niveles.
- Seguimiento de acciones.
- Gestión de la priorización, siguiendo instrucciones de CRTVE.
- Coordinación interna de recursos y tareas en picos de trabajo, evitando el atasco de las mismas.

- Conocimiento de las actividades realizadas por los distintos niveles con visión global del servicio ofrecido por el proveedor.
- En colaboración con el responsable del servicio: Elaboración y presentación de informes periódicos y grado de cumplimiento ANS.
- Asistencia en reuniones de coordinación.
- Seguimiento de la evolución y tendencias en cuanto a la capacidad.
- Contacto con terceros, con CRTVE y con equipos propios de mantenimiento de CRTVE.

Deberá ser un técnico con amplia experiencia en las tecnologías especificadas en el presente pliego, y deberá actualizarse, al igual que el resto del equipo, con los conocimientos futuros que introduzca la evolución de la plataforma de CRTVE durante la duración del contrato.

3.12. Servicios profesionales

CRTVE podrá hacer uso de un montante de servicios profesionales variables, no comprometidos, que serán provistos por el adjudicatario bajo petición expresa y bajo demanda de CRTVE, para la ejecución de acciones del tipo:

- Asesoramiento tanto de productos software como hardware ante actualizaciones de tecnologías, problemas con las mismas, o implantación de nuevas tecnologías y modelos.
- Asesoramiento a CRTVE en materia tecnológica.
- Análisis y revisión de las mejoras que se proponen por parte de proveedores o CRTVE para optimizar el rendimiento de los sistemas.
- Apoyo en la integración de nuevos servicios o tecnologías o ante problemas de los actuales.
- Cubrir, incluso presencialmente, eventos de especial importancia para RTVE, como elecciones, lotería de navidad, juego olímpicos y otros de diferente índole, que se emitan fuera de los horarios habituales

Estos servicios profesionales se empaquetarán en forma de proyectos o acciones que el adjudicatario tendrá que acometer siguiendo el siguiente método de trabajo.

- CRTVE definirá las necesidades que el adjudicatario tiene que satisfacer. Estas vendrán definidas mediante un documento de trabajo con información técnica, que será enviada por el jefe de proyecto de CRTVE al coordinador del adjudicatario.
- El adjudicatario, tras el estudio y análisis de las necesidades de CRTVE y de la documentación u otras fuentes de información que pueda disponer, realizará una planificación de los trabajos, plazos, entregables, así como una valoración en horas necesarias para la ejecución de las acciones demandadas. Además, este estudio deberá incluir información sobre el beneficio de la optimización, así como los nuevos costes de operación que puedan surgir de su implementación. CRTVE podrá rechazar el desarrollo en caso de que suponga un coste no asumible. Esta planificación será enviada a CRTVE para su conformidad y aceptación.
- Tras la aceptación el adjudicatario ejecutará el encargo tal y como se haya pactado con CRTVE. En caso de discrepancia, duda o error, el responsable del adjudicatario lo comunicará al jefe de proyecto de CRTVE para la subsanación o aclaración. CRTVE podrá cambiar la prioridad de alguno de los entregables previo acuerdo con el

adjudicatario. Si el cambio es de prioridad y no afecta a los entregables, el adjudicatario tendrá que acometer los cambios sin desviación sobre el presupuesto.

- CRTVE podrá ejercer tantas pruebas y análisis como considere para aceptar los entregables. CRTVE podrá rechazar el desarrollo por falta de calidad del mismo o si se producen desviaciones importantes de costes respecto a lo inicialmente planificado. Asimismo, CRTVE podrá cancelar sin coste acciones que hayan sido rechazadas tres veces por falta de calidad o sobrecoste. CRTVE indicará cuáles son las métricas de calidad aplicable al nuevo desarrollo o acción a acometer.
- El adjudicatario será responsable de la instalación en pre-producción y en producción de la solución si así lo decide CRTVE para la acción requerida, así como de entregar la documentación correspondiente al desarrollo y todo el código fuente.
- El adjudicatario deberá garantizar por un período mínimo de 12 meses a contar desde la fecha de subida a producción los productos derivados de las integraciones ejecutadas, obligándose a realizar durante dicho período todos los cambios, revisiones y asistencias necesarias para solventar las deficiencias detectadas (tanto en el software implementado, como en documentación, formación, etc.) sin coste adicional alguno para CRTVE.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta, subsanación de la que contenga deficiencias y traspaso de conocimiento. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este servicio.

El período de garantía también comprenderá la finalización de toda la documentación y traspaso de conocimiento al equipo de CRTVE.

El grado de cumplimiento de los proyectos o acciones derivados de la activación de los Servicios Profesionales entran dentro del ámbito del apartado 7. Modelo de relación y Seguimiento.

Estos servicios se activarán exclusivamente a petición de CRTVE, y en ningún caso podrán ser utilizados por el adjudicatario para la resolución de incidentes o peticiones.

Además, no se considerará servicios profesionales cualquier formación especializada que requiera el personal de proveedor. Formación que deberá correr por cuenta del proveedor y realizarse fuera del horario habitual de prestación del servicio.

Asimismo, tampoco se considerarán servicios profesionales ninguna de las jornadas del responsable de Servicio, ni reuniones para el enfoque técnico por la gestión de los servicios Profesionales, ni por cualquier tipo de coordinación y gestión de servicio adicional.

3.13. Flujo de trabajo global

El servicio de “Atención al usuario para la plataforma IT de RTVE.es” será el servicio de ventanilla única al que deberán dirigirse aquellos usuarios identificados como clientes. El objetivo de esta ventanilla única es facilitar y reducir el reporte de peticiones o incidencias a estos usuarios.

Actualmente se identifican como clientes:

- Los usuarios que CRTVE determine. Comúnmente redacción, aunque podrán llegar peticiones de cualquier área de RTVE o de proveedores externos asociados a esas áreas.
- Equipos técnicos de proveedores externos vinculados/asociados a nuestra área.
- Cualquier duda o queja planteada por usuarios de RTVE.es, ya sea recibida a través del Defensor del Espectador o de canales de comunicación con usuarios.

Los canales de notificación para la creación de estas incidencias o peticiones podrán ser, entre otros:

- Herramienta de ticketing (Jira).
- Alertas de monitorización.
- Vía telefónica, para este caso el adjudicatario debe proporcionar teléfonos de contacto según lo establecido en el punto 3.17 Conectividad de voz y gestión de llamadas.
- Correo electrónico.
- Vía herramientas de trabajo en grupo, tipo Teams o Mattermost.
- A través del propio coordinador del servicio.
- Pruebas de usuario.
- De forma presencial.

Con independencia del canal por el que llegue la incidencia o petición debe quedar registrada en la herramienta de ticketing oficial para nuestra área, en este caso Jira.

Una vez analizada la incidencia o petición pueden darse los siguientes casos:

- Que sea una tarea que por su naturaleza tenga que realizarse por otro equipo o servicio, en cuyo caso se le asignará a este equipo la tarea para su resolución.
- Que la tarea tenga un procedimiento de actuación descrito y pueda realizarse siguiendo ese procedimiento en cuyo caso se procederá a su resolución.
- Que sea una tarea que deba ser derivada a proveedores, para lo que habrá que realizar:
 - Creación y enlazado de incidencia en el proveedor correspondiente
 - Seguimiento del tratamiento por el soporte externo para la resolución lo antes posible del ticket escalado.
 - Verificación de la solución aportada.
- Que sea una tarea que no tenga un procedimiento descrito, en este caso se procederá a su resolución por el equipo correspondiente. Después se procederá a su documentación con el fin de incorporarla al catálogo de procedimientos.
- Que sean incidencias, peticiones o tareas recurrentes o especialmente complejas, donde el servicio deberá actuar de oficio creando las herramientas, los procedimientos y la documentación adecuada para que las próximas resoluciones se puedan dar en un tiempo menor. Especialmente en el caso de que la recurrencia sea alta (más de 3 incidencias, peticiones, etc. del mismo tipo), se deberá añadir como parte del catálogo de servicio y configurarlo dentro de la herramienta de ticketing.

Todas las acciones tomadas por los diferentes grupos deberán ser correctamente documentadas en el worklog para su posterior análisis.

La oferta debe incluir obligatoriamente la propuesta de un modelo de servicio con detalle del funcionamiento entre los diferentes equipos que lo conformen y cuyo principal objetivo debe ser la documentación de procesos y los procedimientos de actuación, con el fin que cada vez sea mayor la base de conocimiento y las tareas documentadas, y así mejorarla calidad y rapidez del servicio de forma continua.

La propuesta del Modelo de Servicio debe incluir:

- Modelo de relación entre los niveles del equipo.
- Modelo de escalado. Número de niveles, procedimientos, medios de contacto para cada nivel y mecanismos de trazabilidad para que CRTVE pueda conocer el estado de escalado ante acciones urgentes.
- Modelo de organización y metodología de documentación de procesos.
- Metodología de monitorización.
- Metodología de pruebas.

CRTVE validará el modelo de servicio, penalizando e incluso invalidando aquellas ofertas que no incluyan la información exigida en este pliego.

3.14. Herramientas

Las principales herramientas actualmente usadas y proporcionadas por CRTVE para monitorización y control del servicio son las definidas en el Anexo C del documento Anexo al Pliego de Condiciones Técnicas.

Dentro de estas referencias, en CRTVE se *utiliza Charles Web Debugging Proxy* para la resolución de problemas de los servicios web y *ExpressVPN* para la comprobación de la correcta geolocalización de los contenidos del portal y en móviles.

El adjudicatario tendrá la obligación de proporcionar las licencias necesarias de estos productos a sus equipos. Éstas correrán por cuenta del adjudicatario y así deberán constar en la oferta. Si estos productos dejaran de dar el servicio requerido por CRTVE (por ejemplo, si en *ExpressVPN* faltara en algún país necesario para la comprobación de la geolocalización), deberían ser cambiados por otras herramientas equivalentes y que cumplan los requisitos sin coste alguno para CRTVE.

El adjudicatario determinará y justificará a CRTVE la necesidad de **nuevas** herramientas que considere oportunas. En el caso de que CRTVE determine que dichas herramientas son válidas y adecuadas para el servicio, el adjudicatario deberá suministrar las licencias necesarias y formará al personal de CRTVE. Además, si fuese necesaria la migración de herramientas previas a las nuevas herramientas del adjudicatario, éste será responsable de la migración de todos los datos y servicios existentes en CRTVE. Dicha migración deberá correr a cargo del adjudicatario sin coste alguno para CRTVE.

En el caso de que CRTVE requiera de implantación de nuevas herramientas, el adjudicatario deberá hacerse cargo de su implantación y de la incorporación en los ANSs, si fuera necesario, así como de la formación de su personal en el uso de estas nuevas herramientas. Además, estas nuevas herramientas tendrán que estar debidamente monitorizadas tras un periodo máximo de 30 días naturales empezando a contar desde el inicio de la puesta en

producción. Será responsabilidad del adjudicatario realizar los trabajos para la monitorización indicada.

A la finalización del contrato, todas las herramientas, datos y licencias deberán quedar bajo la titularidad y gestión de CRTVE, si éste así lo determina.

La oferta debe incluir obligatoriamente la relación de herramientas que se incluirán en el servicio. Al ser obligatorio el uso de las herramientas usadas por CRTVE, será descartada toda propuesta que no incluya la relación de herramientas, o que en dicha relación no estén todas las de CRTVE. El licitador podrá proponer otras herramientas complementarias, de las cuáles tendrá que ser responsable de las licencias en los términos que se indican en esta sección.

3.15. Equipamiento

El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto con su propio material y equipo informático (tanto el hardware como todas las licencias necesarias de software).

La gestión de incidencias y conocimiento se realizará a través de los medios que RTVE determine.

En el caso de los servicios en las instalaciones de CRTVE, sólo deberá asignar un emplazamiento y una conexión de red y toma eléctrica, debiendo el adjudicatario poner el resto del material (Hw, Sw) para el desempeño de sus funciones.

3.16. Conectividad de datos

Para la interconexión de la red de CRTVE con los locales del adjudicatario, éste último deberá contratar y asumir los costes de los servicios de conectividad necesarios, en los dos extremos de la comunicación, con las características técnicas adecuadas para la correcta prestación del objeto contractual. Deberá tratarse de una línea punto a punto, a través de enlaces dedicados, con las garantías de rendimiento, seguridad y disponibilidad necesarias.

Esta línea punto a punto se deberá conectar directamente con el proveedor actual de infraestructura que da servicio a la CRTVE, actualmente situada en Digital Reality, Calle Albasanz, 71, 28037 Madrid. En caso de cambio de proveedor durante el contrato, el licitador también deberá asumir el coste del traslado de la línea a la nueva ubicación.

El adjudicatario deberá contratar de igual forma una segunda forma de conexión como respaldo con las características que determine el adjudicatario, por ejemplo, mediante VPN, de forma que se asegure la disponibilidad y funcionamiento adecuado de la conexión en los supuestos de incidencias en el enlace principal.

Dicha conectividad se realizará a través de conexiones donde se consoliden las medidas de seguridad necesarias, aportando para ello las certificaciones que CRTVE considere oportunas.

Estas medidas de seguridad incluyen:

- Tener actualizados los equipos con los parches y herramientas recomendadas por los fabricantes.

- Instalar en todos los equipos que se conecten a la VPN de CRTVE un sistema antivirus debidamente configurado y actualizado.
- Seguir siempre las medidas de seguridad recomendadas por los fabricantes o distribuidores, además de las recomendaciones de CRTVE.

En caso de fallo en la conectividad que imposibilitase el desarrollo normal del servicio, CRTVE podría exigir que parte o todo el servicio de operación que habitualmente trabaja desde las instalaciones del adjudicatario se desplacen a las instalaciones de CRTVE. CRTVE decidirá cuantas personas, de qué perfiles y durante cuánto tiempo.

Es imprescindible incluir en la Oferta Técnica un Plan de Conectividad de datos que describa la interconexión principal y la de respaldo. Asimismo, se deben enumerar los mecanismos de seguridad no nativos (no se deben incluir solo mecanismos de seguridad nativos) a los propios del sistema operativo que se van a utilizar para la seguridad de la conectividad entre el adjudicatario y CRTVE.

3.17. Conectividad de voz y gestión de llamadas

Para el canal de comunicación telefónico de llegada de incidencias y/o peticiones el adjudicatario debe proporcionar un teléfono de contacto. Éste debe ser un número español de numeración tradicional, no de la denominada 'red inteligente' ni de tarificación especial, teniendo que estar disponible en horario 24x7.

El adjudicatario deberá tener el dimensionamiento adecuado para la atención de todas las llamadas simultáneas que les puedan llegar y el cumplimiento del ANS establecido.

Se deberán configurar las locuciones y el tratamiento de llamadas que determine CRTVE.

Así mismo, se requiere que dicho sistema también esté disponible para las comunicaciones con el coordinador del servicio.

Los servicios de voz y la infraestructura del adjudicatario deberán estar dotados de alta disponibilidad en caso de problemas en las líneas de entrada y en el propio sistema. Debe proveerse un sistema, numeración alternativa y procedimientos de atención inmediata para emplearse en caso de problemas, tanto en el servicio de telefonía de CRTVE como en el propio sistema del adjudicatario, de manera que se garantice la atención telefónica en cualquier circunstancia.

El sistema deberá poder transferir o redirigir llamadas directamente, de forma que cualquier llamada que se necesite escalar a otro número se establezca desde la misma comunicación, sin requerir al usuario cortar la llamada y sin que se pierda la trazabilidad y las métricas de la misma.

Se deberán realizar informes con una periodicidad mínima mensual, con valores de llamadas recibidas, llamadas abandonadas, de tiempo de espera, y cualquier ítem que RTVE establezca durante la ejecución del contrato, que permitan evaluar el servicio de cara al registro de incidencias o peticiones a través del teléfono.

La oferta debe incluir obligatoriamente una propuesta de conectividad de voz y gestión de llamadas, así como un sistema alternativo en el caso de problemas tanto en CRTVE como en el propio sistema del adjudicatario.

3.18. Parque de dispositivos

Para la monitorización y resolución de problemas del servicio el adjudicatario deberá contar con los dispositivos y sistemas operativos suficientes, necesarios y actualizados para la realización de pruebas.

Este parque de dispositivos será analizado cada 3 meses por CRTVE para ver la conveniencia de su actualización con la incorporación de nuevos dispositivos aparecidos en el mercado. El proveedor deberá añadir los dispositivos acordados con RTVE al parque de dispositivos existente.

En el Anexo D del documento de Anexos al Pliego de Condiciones Técnicas se presenta una tabla de dispositivos orientativa como referencia.

En la oferta se debe incluir un plan de gestión y actualización del parque de dispositivos.

Este parque de dispositivos debe estar ubicado en las instalaciones de CRTVE para poder ser usado en las tareas de comprobaciones del servicio de Soporte al puesto de trabajo. Además, es necesario para poder realizar estas comprobaciones disponer de un router 5g y una tarjeta de datos que provea de conectividad externa a los mismos, simulando los problemas que puedan tener los usuarios y sin usar la infraestructura de RTVE.

3.19. Idioma

La prestación del servicio será íntegramente en castellano, aunque la comunicación con proveedores terceros podrá ser tanto en castellano como en inglés. En ningún caso CRTVE va a admitir que los incidentes no se puedan resolver por falta de conocimientos de inglés técnico.

3.20. Actuaciones en caso de catástrofes

Se define como caso de catástrofe a aquella situación limitante para la operatividad de negocio digital de CRTVE y que por tanto sea necesaria la aplicación de medidas que aseguren la continuidad del servicio.

Estas medidas incluyen el requerimiento de personal especializado en las tecnologías usadas por CRTVE y disponible en un plazo máximo de 30 minutos desde el aviso de la situación.

CRTVE establecerá los perfiles necesarios y sobre qué sistemas tienen que actuar para cada caso, y también sobre la necesidad o no de desplazamiento a las instalaciones de CRTVE de estos perfiles en cada caso.

El grado de cumplimiento de la actuación en caso de catástrofe entran dentro del ámbito del apartado 5, Control y Seguimiento.

4. Plan de prestación del servicio

Durante la prestación del servicio se identifican tres fases de prestación: una primera fase de arranque o transición que durará un mes, la segunda fase es la prestación del servicio que durará los meses siguientes hasta la finalización del contrato. Dentro de esta fase de

operación el último mes se iniciará tercera fase de devolución de los servicios. A continuación, se definen los elementos más relevantes de cada fase



Fases del servicio

4.1. Transición

El objetivo es conocer la situación de partida en relación a la gestión del servicio a fin de garantizar que el adjudicatario cuente con toda la información en cuanto a procedimientos, herramientas y organización, para ser operativo en la fase de ejecución.

Esta fase de transición comenzará un mes antes la fecha de fin del contrato actual, en el que se solapará con el proveedor que está prestando el servicio.

El nuevo adjudicatario asume la responsabilidad y obligación de adquirir el conocimiento necesario.

Para la presente propuesta el licitador presentará un plan de adquisición del conocimiento en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transición del servicio.

Dentro de esta fase, durante los primeros 15 días de la transición, será necesario colaborar con RTVE en la validación de los workflows empleados en jira, así como la revisión correcta de la medición de ANS. La decisión final en cuanto a los workflows emplear y el modo en el que debe realizarse la medición de los indicadores de servicio será potestad de CRTVE y el proveedor deberá aceptar esa decisión.

El resultado de esta fase será el mapa de servicios, máquinas, redes, configuraciones y demás elementos técnicos que conforman la plataforma. También es un entregable de esta fase el catálogo de procedimientos de operación que será empleado por parte de adjudicatario durante la fase de prestación del servicio.

4.2. Ejecución

El objetivo de esta fase es la prestación del servicio dentro de los términos indicados en el contrato de adjudicación en base a los niveles de servicio acordados.

El licitador describirá en detalle, como parte de la presente propuesta, el plan de ejecución para la prestación total de los servicios ofertados.

Los trabajos objeto de este pliego se realizarán bajo un enfoque de servicio y atendiendo a los criterios de calidad que CRTVE requiere. Estos criterios de calidad quedan definidos en el apartado 7. Modelo de Relación y Seguimiento. Esta fase será medida por los ANS definidos en dicho apartado.

4.3. Devolución

El objetivo de esta fase es garantizar la transferencia escalonada del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio hacia CRTVE o hacia el que éste designe. En todo momento deberá garantizarse la prestación del servicio dentro de los términos normales de funcionamiento incluyendo el cumplimiento de los ANS.

Esta fase tendrá una duración de un mes.

El licitador presentará en su oferta un plan de devolución del servicio en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio.

El adjudicatario se comprometerá a colaborar con un nuevo prestador de servicios en la transferencia de conocimiento.

La fase de devolución también podrá iniciarse por resolución del contrato de forma anticipada por las causas contempladas en la cláusula 18ª del pliego de condiciones generales.

A la finalización del contrato, todas las herramientas, datos y licencias deberán quedar bajo la titularidad y gestión de CRTVE.

5. Modelo de relación y seguimiento

Se determina el modelo que define el seguimiento en cuanto a calidad del servicio demandado.

El acuerdo de nivel de servicio se medirá periódicamente para velar por su cumplimiento. Este acuerdo de nivel de servicio podrá ser modificado CRTVE, siempre que las circunstancias aconsejen la definición de nuevos servicios o indicadores, o la redefinición de algunos existentes, consensuando con el adjudicatario dichos cambios.

5.1. Responsable del servicio

El adjudicatario nombrará un responsable del servicio, que no estará incluido en el servicio de coordinación y que se encargará de las siguientes responsabilidades:

- Asegurar la calidad de los trabajos y el cumplimiento de los ANS.
- Asistir a las reuniones de trabajo y seguimiento con la dirección de CRTVE.
- Facilitar toda la información y documentación que CRTVE solicite para disponer de pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, grado de ejecución, así como de eventuales problemas, retrasos.
- Garantizar el cumplimiento de las normas y estándares definidos por CRTVE.
- Proponer mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar las actividades a desarrollar.
- Definir los aspectos organizativos de servicio necesarios: estructura del servicio, formación, suplencias, turnos, etc.

5.2. Definición de indicadores

La medición de los servicios se realizará mediante indicadores de prestación de los servicios. Inicialmente, se define un conjunto mínimo de indicadores, que se utilizarán para la medición de los niveles de servicio, pudiendo establecerse nuevos indicadores durante la prestación del servicio con objeto de obtener una mejor medición del funcionamiento del mismo.

Los indicadores se calcularán utilizando la información que proveen las herramientas de seguimiento de los trabajos (Jira).

Aparte de los indicadores aquí definidos los licitadores podrán proponer en sus ofertas aquellos indicadores adicionales de medición del servicio que consideren adecuados.

Indicadores

IN.R01 – Tiempo de respuesta estándar

Se define como el tiempo medido en minutos que transcurre desde que una incidencia o petición es detectada por el procedimiento habitual (monitorización, llamada por personal de CRTVE, acción proactiva o reactiva, etc.), hasta que se asigna y coordina con la persona correcta que efectúa su resolución.

IN.R02 – Tiempo de resolución

Se define como el tiempo medido en horas que transcurre desde que se abre una incidencia hasta que ésta queda resuelta de manera efectiva. En caso de reapertura por cierre en falso, el tiempo desde el cierre hasta la reapertura no se considerará. Tampoco se considerará como tiempo efectivo para este indicador el tiempo que la incidencia se encuentre en algún estado de pausa.

IN.R03 – Incidencias reabiertas

Se define como el porcentaje de incidencias sobre el total de incidencias resueltas en un período de tiempo que, habiéndose resuelto en producción por el servicio mediante una posible corrección al origen del problema, vuelven a producirse posteriormente a la puesta en producción de dicha corrección.

IN.R04 – Entrega de acciones planificadas en el tiempo previsto

Se define como el porcentaje de acciones planificadas resueltas durante un período de tiempo cuyo tiempo real de resolución es menor o igual que el tiempo acordado con CRTVE.

IN.R05 – Tiempo de arranque en la operación de nuevos servicios

Se define como el tiempo en días que necesita el adjudicatario para responsabilizarse y operar nuevas herramientas y servicios tras su implantación en CRTVE. Entre otras cosas, esto incluye su monitorización, su documentación y procedimentación y la incorporación de tareas al catálogo de servicios si procediera.

IN.R06 – Tiempo de respuesta en caso de catástrofe

Se define como el tiempo, medido en minutos, que necesita el adjudicatario para el despliegue de las medidas para la actuación en caso de catástrofe.

IN.R07 – Demora del seguimiento de incidencias pausadas

Se define como el tiempo agregado de demora medido en horas con respecto a lo estipulado en el pliego (punto 3.2) a la hora de revisar las incidencias que dependen de terceros o de tareas que tienen un tiempo de ejecución.

IN.R08 – Tiempo de respuesta del Servicio de Coordinación

Se define como el tiempo promedio medido en minutos que transcurre desde que se intenta contactar con el coordinador del servicio hasta que el coordinador contesta. Esta medición incluye especialmente las franjas de guardia.

IN.R09 – Adecuación parque dispositivos

Se define como el número de dispositivos disponibles para pruebas por parte del adjudicatario. Se obtendrá cotejando el número de incidencias asociadas a un dispositivo con la disponibilidad del mismo en el parque de dispositivos del adjudicatario.

IN.R10 – Entrega de Informes Requeridos

Mide el número de días que transcurre desde que CRTVE solicita el informe, ya sea éste el general mensual o cualquier otro tipo de informe, y la entrega del mismo por parte del adjudicatario.

IN.R11 – Disponibilidad de línea punto a punto

Mide el número de días que transcurre desde el inicio del contrato hasta que se encuentra disponible y operativa la línea punto a punto.

IN.R12 – Disponibilidad Coordinador

Mide el número de días que el servicio cuenta con coordinador.

IN.R13 – Lesión a la imagen de RTVE

Mide el número de errores imputables al adjudicatario que han supuesto una lesión grave a la imagen de RTVE.

IN.R14 – Política de protección de datos

Establece el cumplimiento de la política de protección de datos o de índole similar recogidas en el pliego.

IN.R15 – Gestión de flujo de trabajo adecuada

Establece si el tratamiento de los workflows definidos para la gestión de las peticiones o incidencias se respetan y no hay malas prácticas (por ejemplo, cambios de prioridad para alterar los ANS o la resolución en falso de los mismos).

IN.R16 – Porcentaje de llamadas atendidas

El porcentaje en relación a de todas las llamadas entrantes, las que fueron atendidas.

IN.R17 – Ratio de abandono máximo de llamadas

El tiempo de abandono de llamadas es el tiempo que transcurre desde los 10 primeros segundos del primer tono hasta que el usuario desiste y cuelga, sin haber sido atendido. La llamada se computará estadísticamente como no atendida a tiempo.

IN.R18 – Porcentaje de categorización incorrecta de incidencias

Se considerará que una incidencia ha sido incorrectamente categorizada, si cuando es asignada no tiene el componente adecuado.

IN.R19 – Presencia del equipo del servicio soporte al puesto

Mide el número de horas en las que el servicio de soporte al puesto no se ha prestado en un mes.

5.3. Informes Requeridos

Los informes deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Resumen de actuaciones realizadas en el periodo por servicio y aplicación.
- Grado de cumplimiento de ANS con detalle.
- Justificación de posibles desviaciones y medidas correctoras.
- Inventario de riesgos detectados y medidas propuestas.

- Propuesta de facturación para el periodo.

CRTVE determinará si los retrasos o incumplimientos en los indicadores establecidos son imputables al proveedor, en cuyo caso se aplicarán las penalizaciones correspondientes.

Los informes generales deberán tener una periodicidad mensual. En cualquier caso, CRTVE podrá pedir informes bajo demanda como, por ejemplo, un informe detallado de incidencias ocurridas en el que se pida sus acciones correctoras.

Cualquier tipo de informe deberá ser entregado por parte del proveedor en un plazo máximo de 10 días hábiles tras el vencimiento o la solicitud por parte de CRTVE.

5.4. Cambios y modificaciones de aplicaciones y sistemas

Durante la ejecución del servicio del presente modelo, CRTVE podrá incorporar nuevas aplicaciones a los entornos relacionados con los servicios, modificarlas o retirar las existentes, según necesidades. **El adjudicatario tendrá que asumir que el número de máquinas, aplicaciones o servicios de infraestructuras puede aumentar en hasta un cien por cien.**

El adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento, soporte y actualización de los nuevos servicios desde el momento de su puesta en marcha en producción, y tras el correspondiente proceso de traspaso. CRTVE determinará con el adjudicatario el período de traspaso, que no excederá los 30 días. A partir del día 31 se les aplicarán los ANS a los nuevos servicios.

5.5. Reuniones e Informes

La periodicidad de las reuniones se acordará entre el responsable del adjudicatario y el jefe del proyecto de CRTVE, así como el canal a utilizar, sean éstas mediante reuniones en las oficinas de CRTVE o por medios telemáticos. Si CRTVE determinara que dichas reuniones se realicen en las instalaciones de CRTVE, éstas serán sin coste alguno para CRTVE.

Por otra parte, el adjudicatario realizará, a demanda de CRTVE y en función de la evolución del servicio, informes que enviará al jefe de proyecto de CRTVE donde se informará del discurrir del servicio y el avance del mismo de acuerdo con el plan aprobado en la fase de arranque del proyecto. La falta de entrega de dichos informes o de cualquier otra petición solicitada por CRTVE, así como la entrega incompleta, reiteradamente fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE, podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

Los objetivos principales que se persiguen en la elaboración de los Informes de Servicio son principalmente:

- Proveer información periódica de los servicios prestados por el proveedor.
- Proporcionar una base documental para las reuniones de dirección.
- Adelantar posibles riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los niveles de calidad acordados.
- Facilitar la evolución del servicio mediante el análisis de tendencias.
- Establecer un proceso de seguimiento y control del servicio transparente.

Auditorías

CRTVE se guarda el derecho de revisión técnica durante la ejecución del servicio conforme a lo descrito en este modelo.

Para ello el adjudicatario permitirá llevar a cabo, debiendo prestar su total colaboración, a las inspecciones y auditorías que CRTVE considere necesarias para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas en la prestación de los servicios.

Estas auditorías podrán ser llevadas a cabo por CRTVE o por un tercero que este designe.

Durante la realización de la auditoría, el adjudicatario deberá proveer la asistencia necesaria al equipo auditor, así como permitiendo el acceso incondicional a medios, soportes y todo aquello relacionado con la ejecución del servicio sin coste adicional para CRTVE.

Una vez finalizada, y en función de las desviaciones y observaciones detectadas, el adjudicatario deberá:

- Tomar las acciones correctivas para que no vuelvan a ocurrir.
- Presentar a CRTVE en un plazo de 15 días un plan de actuación derivado de la auditoría.

Una vez aprobado el plan por CRTVE se seguirá el flujo de trabajo detallado en el apartado 3.13.

6. Otros requerimientos

Todos los recursos técnicos de CRTVE necesarios para la realización del proyecto deberán ser utilizados por el adjudicatario de forma diligente, de conformidad con la normativa de CRTVE, la ley, la moral, el orden público y lo dispuesto en las condiciones de este Pliego y en el Pliego de Condiciones Generales, absteniéndose de cualquier conducta que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento de los mismos o pudiera causar daño a los bienes y equipos y/o imagen de CRTVE.

El adjudicatario estará obligado a:

- No introducir, o difundir cualquier información que fuera difamatoria, injuriosa, obscena, amenazadora, xenófoba, incite a la violencia, que incite a la discriminación por razones de sexo, raza, ideología o religión o que de cualquier forma atente contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertades públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros y, en general, la normativa vigente.
- No introducir, almacenar o difundir ningún programa de ordenador, dato, virus, código, equipo de hardware o de telecomunicaciones o cualquier otro instrumento o dispositivo electrónico o físico que sea susceptible de causar daños en los recursos técnicos y/o servicios de CRTVE, o en cualesquiera equipos, sistemas o redes de CRTVE, de cualquier otro usuario, de sus proveedores o en general de cualquier tercero, o que de otra forma sea capaz de causarles cualquier tipo de alteración o impedir el normal funcionamiento de los mismos.
- No utilizar identidades falsas ni suplantar la identidad de otros en la utilización de los recursos técnicos y/o servicios de CRTVE, incluyendo la utilización en su caso de contraseñas o claves de acceso de terceros o de cualquier otra forma, salvo para la ejecución de los trabajos de auditoría especificados en la oferta del proveedor.
- No ocultar ni falsear en manera alguna el origen de mensajes de correo electrónico, no interceptar, borrar ni modificar los mensajes de correo electrónico de otros usuarios, ni enviar mensajes de correo masivo, salvo para la ejecución de los trabajos de auditoría especificados en la oferta del proveedor. A estos efectos, se informa al usuario de que CRTVE controla el volumen de correos enviados para evitar el spam.

En el caso de que el adjudicatario considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito de la utilización de cualquier contenido y/o de la realización de cualquier actividad en los recursos técnicos y servicios de CRTVE o accesibles a través de la misma, deberá comunicarlo al coordinador de CRTVE designado por ésta.

7. Estructura solicitada para la propuesta

- Rogamos al licitador, que se ajuste de forma escrupulosa a lo que se especifica en este apartado.
- Teniendo en cuenta los puntos que se acaban de enumerar, la propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

7.1. Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción.

Es especialmente importante que en la propuesta indiquen el número de recursos que van a dedicar, así como la experiencia de la compañía en las tecnologías mencionadas.

7.2. Oferta técnica

Para la evaluación técnica será necesaria la presentación de la oferta técnica incluyendo toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

En el caso de los recursos, se evaluarán conforme a los CVs presentados.

Previa a la formalización del contrato, RTVE podrá requerir documentación acreditativa de los conocimientos y experiencia indicados en los mismos.

8. Descripción del servicio ofertado

El licitador tiene que entregar documentación sobre la prestación del servicio. Esta documentación es obligatoria.

Propuesta Modelo Servicio

La oferta debe incluir obligatoriamente la propuesta de un Modelo de Servicio con detalle del funcionamiento entre los diferentes equipos que lo conformen y cuyo principal objetivo debe ser la documentación de procesos, con el fin que cada vez sea mayor la base de conocimiento y tareas documentadas con un procedimiento redundando este conocimiento en la calidad y rapidez del servicio.

La propuesta del Modelo de Servicio debe incluir los procedimientos establecidos para los siguientes puntos:

- Relaciones entre los niveles del equipo
- Escalado.
- Documentación de procesos.
- Monitorización.

Relación de herramientas

La oferta debe incluir obligatoriamente una relación de herramientas que se incluirán en el servicio, en esta relación deben aparecer todas las herramientas usadas por CRTVE, se pueden incluir más herramientas si se considera oportuno por el licitador.

Plan de Conectividad de datos

En la propuesta se debe indicar como se realizará la conectividad entre el adjudicatario y CRTVE, teniendo en cuenta que dicha conectividad se realizará a través de conexiones donde se consoliden las medidas de seguridad necesarias, aportando para ello las certificaciones que CRTVE considere oportunas. Para la presente propuesta se deben **enumerar los mecanismos no nativos, entendiendo por estos los ajenos a los del propio sistema operativo**, que se van a utilizar para la seguridad de la conectividad entre el adjudicatario y CRTVE.

También deberá especificarse el mecanismo de backup que el licitador haya previsto y sus elementos de seguridad.

CRTVE valorará negativamente aquellas ofertas que no aporten mecanismos de seguridad no nativos en su propuesta.

Plan de Conectividad de voz

La propuesta debe incluir obligatoriamente una propuesta de conectividad de voz y gestión de llamadas, así como un sistema alternativo en el caso de problemas tanto en CRTVE como en el propio sistema del adjudicatario.

También deberá incluir el modelo de informes que posibiliten el análisis y mejora del servicio.

Plan gestión parque dispositivos

En la propuesta se debe incluir un plan de gestión y actualización del parque de dispositivos necesarios para las pruebas en usuarios finales y que se detallan en el apartado 3.18 Parque de dispositivos y en el Anexo D del Pliego de Condiciones Técnicas.

Plan de Trabajo

Plan de Adquisición del conocimiento

Se debe incluir Plan de Adquisición del Conocimiento en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transición del servicio.

Plan de ejecución

El licitador describirá como parte de la presente propuesta en detalle el plan de ejecución para la prestación total del servicio ofertado.

Plan de supervisión

Como parte del Plan de ejecución deberá incluir la especificación y el grado de detalle de los informes y los procedimientos, teniendo en cuenta que la herramienta de supervisión será Jira implantada en CRTVE para asegurar el correcto cumplimiento del objeto del servicio y de los ANS.

Plan de devolución

El licitador presentará en la presente propuesta un plan de devolución del servicio en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio.

Otros

El licitador deberá adjuntar a su oferta la información complementaria que considere de interés para explicar las características de la misma.