

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Índice de contenidos

1 Introducción	2
1.1 Objeto	2
1.2 Situación actual	2
2 Descripción del servicio.....	5
2.1 Alcance del servicio	5
2.2 Mantenimiento y soporte de licencias	5
2.3 Evolución, mejora y soporte	5
2.3.1 Mantenimiento preventivo	6
2.3.2 Mantenimiento evolutivo	6
2.3.3 Mantenimiento correctivo	7
2.3.4 Soporte y apoyo a procesos	7
2.4 Volumen de servicios profesionales variables	8
3 Equipo técnico	8
3.1 Coordinación del servicio	8
3.2 Consultoría y Consultoría Técnica	9
3.3 Centro Tecnológico Remoto	9
4 Aspectos generales del servicio	10
4.1 Acuerdos de Nivel de Servicio	10
4.1.1 Indicadores	10
4.2 Plan de transición y fases del servicio	11
4.2.1 Transición de entrada del servicio	11
4.2.2 Servicio regular	11
4.2.3 Transición de salida	11
4.3 Entregables y documentación	12
4.4 Modelo de seguimiento del servicio	12
4.5 Metodología y control de calidad	12
4.6 Transferencia tecnológica y de conocimiento y formación	13
5 Ofertas	14
5.1 Estructura de las ofertas	14
5.2 Anexo – Formato de propuesta de equipo asignado	14

1 Introducción

1.1 Objeto

El objeto del expediente es la contratación, por el plazo de un (1) año, de los siguientes servicios:

- **Mantenimiento y soporte de las licencias** de los productos software de OpenText Project & Portfolio Management (PPM) implantados en RTVE para el sistema SIGO, en la modalidad Extended Support del fabricante.
- **Evolución, mejora y soporte** del Sistema Integral de Gestión Operativa (SIGO), a través del desarrollo y la parametrización de las funcionalidades requeridas para la correcta ejecución de los procesos de gobierno TI en RTVE, así como el soporte para la adaptación de los procesos existentes en la herramienta OpenText PPM.

Este servicio permitirá la realización de las tareas técnicas altamente especializadas necesarias para el desarrollo, mantenimiento, configuración y parametrización del Sistema Integral de Gestión Operativa (SIGO) implantado en RTVE.

1.2 Situación actual

La Dirección de Sistemas e Innovación viene dando continuidad al mantenimiento, evolución y soporte de la plataforma de gestión de servicios TI SIGO (PPM) como un sistema estratégico e indispensable para la gestión del área de Sistemas, cubriendo toda la funcionalidad básica de gestión del ciclo de vida y de soporte a los procesos de TI.

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

- **Gestión de la Demanda**
 - Demanda operativa. Gestión de peticiones generadas por las áreas de negocio hacia la Dirección de Sistemas e Innovación (desarrollos, evolutivos, correctivos, soportes).
 - Gestión de órdenes de trabajo hacia los proveedores de servicio de la Dirección de Sistemas e Innovación.
 - Demanda interna. Gestión de peticiones internas entre áreas de la Dirección de Sistemas e Innovación.
 - Gestión de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio).
- **Gestión de Proyectos**
 - Proceso de apertura de proyectos y servicios operativos.
 - Planificación, seguimiento y control de proyectos.
- **Gestión de Cambios**
 - Seguimiento y gestión del proceso.
 - Reuniones del Comité de Cambios.
 - Informes y reporting.
- **Gestión de Proveedores**
 - Seguimiento de personal externo.
 - Gestión de dedicaciones e imputaciones.
 - Proceso de devengo mensual.
- **Gestión de Servicios**
 - Gestión del catálogo de aplicaciones y servicios a negocio.
 - Propuestas de reparto de costes y procesos de chargeback.
- **Reporting**
 - Cuadros de mando.
 - Elaboración de informes e indicadores de gestión (KPI).

La herramienta SIGO está construida sobre el producto OpenText PPM. A continuación se describen brevemente los módulos implantados y su funcionalidad básica.

Módulo de Gestión de la Demanda

Demanda estratégica. El módulo de demanda en SIGO centraliza la demanda estratégica ejecutada a través de los procesos de tramitación y apertura de proyectos, y la demanda operativa relacionada con los procesos de gestión de peticiones, orientada a satisfacer los nuevos requerimientos (técnicos, funcionales, legales, etc.) solicitados por las unidades de negocio de RTVE, así como la propia demanda interna para realizar actividades encaminadas a la gestión de activos clave de TI.

Demanda operativa. Tiene como principal objetivo dar respuesta, en términos de gestión, a las distintas peticiones no estandarizadas que se llevan a cabo en la Dirección de Sistemas e Innovación. Para ello se ha establecido un modelo compuesto por cuatro niveles de gestión que proporciona una respuesta adecuada para las distintas entidades de peticiones, estableciendo una normalización y estandarización de las tareas aplicable a todas las unidades que prestan servicio de mantenimiento y soporte a los sistemas de TI:

- Nivel 0 – Correctivos. Peticiones que requieren una rápida actuación, de forma similar a la gestión de incidencias. Se caracterizan por una tramitación directa hacia los responsables para dar una respuesta rápida y efectiva.
- Nivel 1 – Evolución o mejora menor. Peticiones que, por su entidad menor en términos de esfuerzo y coste, no requieren de aprobación específica. De tramitación directa. Incluye la actividad de estimación para fijar el esfuerzo asignado y asegurar que no excede el umbral establecido.
- Nivel 2 – Evolución o mejora mayor. Peticiones de entidad mayor en términos de esfuerzo y coste, que no implican cambios importantes de infraestructura. Requieren aprobación a dos niveles en función de su entidad y estimación, además de la aceptación de requisitos y entrega por parte del solicitante.
- Nivel 3 – Nuevo desarrollo. Peticiones que en términos de esfuerzo y coste implican cambios de infraestructura. Requieren controles y componentes adicionales (plan de pruebas, plan de implantación, etc.).

Las peticiones, una vez validadas por el responsable de la Dirección de Sistemas e Innovación, se envían al proveedor correspondiente para su realización a través de la propia herramienta SIGO.

Demanda operativa interna. Se gestionan todas aquellas peticiones definidas en el Catálogo de Solicitudes Internas de la Dirección de Sistemas e Innovación que, debido a su naturaleza, no se contemplan como parte del catálogo de servicios hacia negocio.

Gestión de Cambios. El soporte al proceso de gestión de cambios se realiza utilizando el procedimiento definido a tal efecto, basado en las mejores prácticas del estándar ITIL. El objetivo del proceso 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, proporcionando elementos de control sobre la planificación coordinada de los cambios, la evaluación de impacto, riesgos, tiempo y coste asociados, y la visibilidad sobre el calendario, estado y aprobaciones previas a su ejecución.

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

Gestión de Servicios. La entidad de Servicio Operativo automatiza la gestión de los servicios definidos dentro de la Dirección de Sistemas e Innovación, que permiten la contratación de servicios externos para la prestación de una o más funciones técnicas o profesionales. Todo servicio operativo debe estructurarse en líneas de servicio, que permiten dividir la gestión del servicio por áreas, ámbitos o aplicaciones, repartiendo los perfiles y la capacidad contratada del proveedor.

Catálogo de Aplicaciones y Servicios a Negocio. Tiene por objeto disponer de un proceso de gestión de las aplicaciones y del mantenimiento de su información en relación con el ámbito de servicios a negocio y sus implicaciones técnicas y de soporte.

Módulo de Gestión de Proyectos

Aporta facilidades para la gestión de proyectos, permitiendo visibilidad y control sobre los proyectos en curso. Cada proyecto tiene asociado un ciclo de vida compuesto por una fase de planificación, una fase de ejecución en la que los recursos imputan el tiempo dedicado, y una fase de finalización. Los gestores disponen de información detallada en forma de gráficas o informes e indicadores de salud del proyecto a nivel global y de tarea. Permite la integración bidireccional con Microsoft Project.

Módulo de Gestión de Tiempos

Para los servicios externos basados en bolsa de horas, 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. Las imputaciones se configuran para requerir su aprobación por parte del gestor del servicio de RTVE, siendo esta condición imprescindible para su posterior paso a facturación y el correspondiente devengo en el ERP corporativo.

Módulo de Gestión de Recursos

Facilita la gestión de los recursos que prestan servicio dentro del área y que pueden recibir asignaciones de tareas en las diferentes solicitudes de demanda. Permite crear conjuntos de recursos en función de su rol, departamento o localización, crear y examinar funciones y habilidades, mantener la estructura interna del modelo organizativo y analizar la carga de asignaciones.

Volumen de actividad

A modo orientativo, se adjunta una tabla con el volumen de peticiones y los tipos de solicitud registrados en el sistema SIGO durante el año 2022:

Tipo de solicitud	Núm.
Albarán	35
Apertura de Proyecto/Servicio	14
Catálogo de Servicios	8
Devengo Mensual SAP	12
Devengo Mensual Servicio SAP	115
Ejecución de procesos	12
Línea de Servicio	18
Orden de Servicio	82
Petición no estandarizada	2.048
Servicio Operativo	13
Solicitud de cambio / Orden de trabajo	1.176
Solicitud interna	2.249
Versiones	8
Partes de horas	442
Total peticiones + partes	6.232

Evolución prevista de la plataforma

RTVE tiene previsto migrar progresivamente la funcionalidad actualmente soportada sobre la plataforma OpenText PPM a la nueva plataforma corporativa de gestión JIRA. Dicha migración no estará disponible durante el ejercicio 2027, por lo que el presente contrato tiene por objeto garantizar la continuidad y la estabilidad del sistema durante ese periodo, así como prestar el soporte necesario a RTVE en las tareas de extracción y entrega de información que la transición requiera. Por este motivo el contrato se plantea por una única anualidad y sin

prórrogas, y el alcance de los trabajos de evolución se limita al mantenimiento y la adaptación de la funcionalidad existente, sin abordar nuevos desarrollos de entidad.

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

El alcance del servicio comprende el mantenimiento y soporte de las licencias del producto OpenText Project and Portfolio Management (PPM) y la evolución, mejora y soporte de la herramienta SIGO de Gestión TI basada en dicho producto, con la parametrización y los desarrollos específicos implantados en CRTVE, según se describe a continuación.

La empresa adjudicataria deberá disponer del certificado del fabricante que la habilite para realizar los servicios de soporte de los productos PPM utilizados por RTVE. Esta certificación podrá ser requerida por CRTVE antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.

2.2 Mantenimiento y soporte de licencias

Los productos que integran el mantenimiento de licencias requerido son los siguientes:

Fabricante	PN	Descripción	Cdad.
OpenText	SP-AJ648	PPM Foundation per inst 25 users	1
OpenText	SP-AJ629	PPM Demand Management casual	300
OpenText	SP-AJ630	PPM Demand Management power named users	4
OpenText	SP-AJ634	PPM Named user	2
OpenText	SP-AJ639	PPM Time Management Named user	200
OpenText	SP-AJ638	PPM project management named user	20
OpenText	SP-AJ641	PPM Admon & configuration	1

El mantenimiento y soporte se requiere para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2027, en la modalidad 9x5 y con el nivel de soporte Extended Support del fabricante, que garantiza la corrección de incidencias y la disponibilidad de soporte sobre la versión actualmente implantada durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Este servicio incluirá, entre otros:

- Soporte del producto y acceso al sistema de soporte técnico del fabricante, incluyendo la apertura, el escalado y el seguimiento de casos ante sus laboratorios. Las intervenciones que requieran la participación directa del fabricante estarán incluidas en este servicio y no serán facturables con cargo a la bolsa de horas de servicios variables.
- Actualización de versiones y acceso a los parches y correcciones publicados por el fabricante.
- Mantenimiento y renovación de las licencias para el periodo contratado.

El licitador describirá en su oferta los servicios de mantenimiento y soporte ofrecidos con el mayor nivel de detalle posible, incluyendo los ANS correspondientes.

2.3 Evolución, mejora y soporte

El objetivo de estas tareas es la continuidad de los trabajos de mantenimiento y evolución de la herramienta SIGO, manteniendo y adaptando la funcionalidad desarrollada a las necesidades de las distintas áreas de CRTVE y permitiendo la puesta en producción de los cambios que resulten necesarios durante el periodo de vigencia del contrato.

Los servicios a realizar incluirán, entre otros:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento evolutivo.

- Mantenimiento correctivo de los desarrollos realizados.
- Actividades de soporte a usuarios sobre los desarrollos realizados.
- Actividades de soporte a la gestión de interfaces entre sistemas, cargas periódicas de datos y resolución de incidencias en los diversos procesos.
- Soporte a las tareas de extracción y entrega de información asociadas a la migración de la funcionalidad a la nueva plataforma corporativa.
- Actualización de la documentación.

Para CRTVE el modelo de servicio ofertado por el licitador debe proporcionar la máxima eficiencia en costes, sin que por ello se vea afectada la calidad del servicio, siendo prioritario establecer un modelo de mejora continua. Estos servicios se realizarán de acuerdo con un modelo de nivel de servicio (ANS) que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles.

2.3.1 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. 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 sus interfaces o del aprovechamiento de una nueva funcionalidad.
- Estudio de alternativas en la implantación de ciertas especificaciones.
- 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.
- Alerta a CRTVE 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 descrita de forma detallada la oportunidad de mejora, y aprobada ésta por CRTVE, pasaría a tratarse como un evolutivo en el nivel que le corresponda.

2.3.2 Mantenimiento evolutivo

RTVE tiene previsto migrar progresivamente la funcionalidad actualmente desplegada en su herramienta SIGO a la nueva plataforma corporativa de gestión JIRA que actualmente se encuentra en fase de implantación.

Por lo tanto el alcance de los trabajos de evolución se limita al mantenimiento y la adaptación de la funcionalidad existente, sin abordar nuevos desarrollos de entidad, salvo que sean estrictamente necesarios para atender funcionalidades requeridas por las áreas usuarias de CRTVE.

También incluye la adaptación de las aplicaciones y parametrizaciones a las nuevas versiones del software base. Este mantenimiento deberá incluir:

- El análisis funcional y técnico de los cambios, mejoras y nuevas funcionalidades.
- La aprobación, por parte de los usuarios clave, del análisis y diseño del desarrollo.
- El soporte a los análisis de impacto y estudios de viabilidad en el modelo común de CRTVE.
- El desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación, configuración y/o parametrización), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- El desarrollo de las pruebas de integración y el apoyo en las pruebas de aceptación.
- El soporte en la implantación e integración y la documentación de todas las pruebas del sistema.
- El mantenimiento de la documentación técnica y funcional del sistema.

Todo desarrollo evolutivo requerirá una aprobación del análisis y diseño, que debe contener de forma detallada los requerimientos, alcance y recursos necesarios. Estos esfuerzos se planificarán en base a una herramienta de

estimación siempre que sea posible. Una vez aprobado por CRTVE el número de horas de desarrollo y el plazo de ejecución de cualquier evolutivo, la valoración será vinculante para el proveedor.

2.3.3 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 incluye:

- Diagnóstico del error o problema.
- Análisis funcional y técnico de la solución.
- Desarrollo de las modificaciones a los sistemas, incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Desarrollo de las pruebas de integración y apoyo en las pruebas de aceptación.
- Soporte en la implantación e integración y pruebas documentadas del sistema.
- Detección de problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para su resolución.
- Soporte a las áreas usuarias en la resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario que requieran intervención para la restauración de la información.
- Mantenimiento de la documentación técnica y funcional 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 periodo de garantía de desarrollos anteriores. También se incluyen 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.

El licitador deberá prever los recursos que pueda necesitar para las tareas de resolución de incidencias sobre desarrollos en función de su calidad, ya que asumirá todos los gastos generados para ello y deberá cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio que se describen más adelante.

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, cuando sea necesario.
- Análisis de problemas de rendimiento en funcionalidades concretas, debidos a problemas de desarrollo o de configuración.
- Integración de desarrollos y validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal de CRTVE asociada a las funcionalidades implantadas o modificadas.
- Puesta en producción de los desarrollos y cambios de versión del software de base.

2.3.4 Soporte y apoyo a procesos

Las tareas de soporte y apoyo a procesos se refieren a peticiones de servicio que no generan ningún cambio en la codificación, parametrización o funcionalidad de la aplicación, destinadas a la resolución de los problemas que puedan presentarse al área usuaria, tanto en cuestiones funcionales como de apoyo en la carga de datos. Estas tareas incluirán:

- Resolución de consultas y peticiones de soporte en el manejo de la aplicación.
- Realización de las acciones encaminadas a su resolución.
- Identificación de incidencias, peticiones de cambio o mejoras derivadas de la actividad de soporte.
- Documentación de las consultas y peticiones.
- Corrección de la documentación de usuario del sistema en caso necesario.
- Soporte a las áreas usuarias en la resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario.
- Actividades de soporte a la gestión de interfaces entre sistemas y cargas periódicas de datos.

- Procesos de cargas y descargas masivas de información que se soliciten.

2.4 Volumen de servicios profesionales variables

Las tareas de evolución, mejora y soporte se realizarán mediante servicios profesionales variables, permitiendo un desarrollo y una evolución acordes a las necesidades reales, conforme al siguiente detalle estimado:

Perfil	Horas estimadas – Año 1
Consultoría y Consultoría Técnica	300
Total horas	300

El número de horas indicado es una estimación y no supone compromiso de contratación por parte de CRTVE. Sólo se facturarán las horas efectivamente solicitadas por CRTVE, realizadas y aceptadas de conformidad.

A diferencia de contrataciones anteriores, en este expediente se unifican en un único perfil las funciones de consultoría y consultoría técnica, con una tarifa única. Las actividades que requieran contacto directo con los laboratorios del fabricante se canalizarán a través del contrato de soporte de licencias objeto de este mismo pliego, sin cargo adicional a la bolsa de horas.

Dentro del modelo de gestión adoptado por CRTVE, las tareas descritas en este pliego serán realizadas principalmente en modo remoto, salvo aquellas que sean requeridas expresamente por CRTVE para su ejecución de forma presencial (implantaciones, reuniones, etc.). Durante la fase de transición se determinarán, de acuerdo con las necesidades de CRTVE, las tareas que se prestarán in situ y en remoto.

3 Equipo técnico

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo técnico mínimo con formación, capacitación y experiencia acreditables en servicios y entornos de complejidad análoga a la descrita en este pliego. El equipo estará compuesto, al menos, por los siguientes perfiles:

3.1 Coordinación del servicio

El adjudicatario gestionará todo el servicio, bajo la supervisión de CRTVE y por medio de la estructura de gestión y dirección que considere necesaria, designando un Responsable y Coordinador de Servicio (RdS) para toda la duración del contrato, que será el coordinador de todos los trabajos y el único interlocutor válido entre los responsables de RTVE y los recursos humanos integrantes del servicio a todos los efectos.

Esta función no supondrá coste adicional alguno para CRTVE ni consumo de la bolsa de horas. Son responsabilidades del coordinador:

- Actuar como único interlocutor válido entre RTVE y el equipo del adjudicatario durante toda la vigencia del contrato. Planificar y asignar los trabajos entre los recursos del equipo, y elaborar las estimaciones de esfuerzo y plazo sometidas a aprobación de RTVE. Responder del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, elaborar el informe mensual de seguimiento y proponer las acciones correctoras ante cualquier incumplimiento.
- Garantizar la calidad de las entregas y que la documentación técnica y funcional se entregue completa y actualizada.

Deberá ser un técnico con al menos 3 años ejerciendo como responsable de servicio, coordinador o jefe de proyecto en contratos de características similares.

3.2 Consultoría y Consultoría Técnica

Para la adecuada prestación del servicio es esencial la disponibilidad de recursos que permitan realizar las actividades en los plazos establecidos y con el nivel de calidad acordado. El perfil requerido para la prestación del servicio es el siguiente:

Consultoría y Consultoría Técnica

Será responsable, por una parte, de las actividades de alto nivel relativas a la definición e implementación de los distintos procesos y procedimientos: soporte a la implantación de metodologías, definición de procesos de control de calidad, optimización de servicios y evaluación de procesos de TI; planificación, control y seguimiento de actividades, riesgos y problemas relacionados con el marco de procesos TI desplegado; análisis de negocio, diseño y desarrollo de procesos de gestión de gobierno TI basados en PPM; e identificación de oportunidades de mejora.

Y, por otra, de la configuración, desarrollo e implantación en la herramienta PPM de la funcionalidad requerida; pruebas y resolución de incidencias; elaboración de documentación técnica; soporte al mantenimiento evolutivo y correctivo funcional y técnico; y apertura, escalado, seguimiento y resolución de los casos de soporte con el fabricante.

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo técnico mínimo con formación, capacitación y experiencia acreditables en servicios y entornos de complejidad análoga a la descrita en este pliego.

El equipo estará compuesto, al menos, por los siguientes perfiles:

Formación y experiencia requerida

- Titulación superior o media en informática o similar.
- Experiencia demostrable de al menos tres (3) años en proyectos de consultoría e implantación de procesos TI y en parametrización y configuración sobre la herramienta PPM.
- Formación acreditada sobre lenguaje SQL para Oracle.
- Certificación oficial PPM.

El licitador incluirá en su propuesta una relación que incluya formación académica y experiencia de los recursos que asignará al servicio, con el formato definido en el anexo del apartado 5.2 de este pliego.

3.3 Centro Tecnológico Remoto

El adjudicatario dispondrá de un Centro Tecnológico donde asumirá los desarrollos que expresamente se le soliciten. La distribución del trabajo entre recursos locales y remotos podrá variar durante el contrato.

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

CRTVE pondrá a disposición del equipo del Centro Tecnológico 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.

El licitador presentará de forma clara los medios y recursos disponibles en el Centro Tecnológico, detallando el número de recursos y perfiles certificados en el entorno de PPM, su especialización, organización, herramientas y metodologías utilizadas, herramientas de estimación, así como los diferentes perfiles y el volumen total de recursos disponibles de cada tipo. También detallará los certificados de calidad de que dispone.

El equipo profesional del Centro Tecnológico destinado al servicio de CRTVE, ya sea personal a tiempo completo o compartido con otros clientes, deberá ser estable, de forma que se mantenga el conocimiento de las aplicaciones de CRTVE en todo momento.

En caso necesario, cuando CRTVE lo requiera, se desplazará a sus instalaciones personal del Centro Tecnológico (toma de conocimiento de aplicaciones, toma de requisitos, etc.) sin coste adicional. El número de horas semanales a prestar se establecerá en función de las necesidades del servicio en cada momento, pudiendo

solicitar RTVE la reducción o ampliación de las mismas con motivo de las alteraciones puntuales que puedan producirse por el incremento de trabajo, o para evitar desviaciones en los plazos de entrega acordados con los usuarios.

4 Aspectos generales del servicio

4.1 Acuerdos de Nivel de Servicio

Los servicios se realizarán de acuerdo con un modelo de nivel de servicio (ANS) que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos para los distintos tipos de actuaciones 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 indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio se recogen en el cuadro siguiente, pudiendo ser completados y ampliados por el oferente conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos 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 de salida. Tampoco se aplicarán cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al proveedor por la no aplicación por parte de CRTVE de recomendaciones dadas por éste, 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 proveedor, ni la incorporación de nuevos recursos por sustitución de los originales.

El proveedor 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.

4.1.1 Indicadores

La clasificación de incidencias (correctivos) es la siguiente:

- Nivel 1 (Crítico): incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave o afecta a múltiples usuarios.
- Nivel 2 (Importante): incidencia que afecta a funciones de procesos no clave, o a un número reducido de usuarios.
- Nivel 3 (Normal): existe disponibilidad o accesibilidad a la información por otras vías.

Se considera "tiempo de cierre" el que transcurre desde que se conoce la incidencia hasta que se resuelve y se comunica al responsable de RTVE.

El indicador de calidad de los desarrollos se aplica a todos los evolutivos entregados y validados por el usuario, estableciéndose un periodo de garantía en el cual se asegurará que no se produce ninguna incidencia o correctivo asociado a dicho evolutivo provocado por errores ocultos en el desarrollo o no comprobados suficientemente.

El indicador de desviación en plazo de evolutivos medirá el cumplimiento sobre la fecha planificada de finalización, calculando el porcentaje de desviación en tiempo del real dedicado respecto del planificado, sin contar con el tiempo de respuesta de usuario.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (MENSUAL)	
Indicador	Objetivo
Tiempo de cierre correctivo Nivel 1 < 8 horas (8x5)	90 %
Tiempo de cierre correctivo Nivel 2 < 3 días (8x5)	90 %
Tiempo de cierre correctivo Nivel 3 < 5 días (8x5)	90 %

Calidad de desarrollos – porcentaje de entregas sin errores	90 %
Cumplimiento en plazo de evolutivo menor < 10 % – porcentaje de desviación en el plazo de entrega	90 %
Cumplimiento en plazo de evolutivo mayor < 10 % – porcentaje de desviación en el plazo de entrega	90 %

La fórmula con la que se establece el porcentaje del nivel de cumplimiento de cada uno de los indicadores es $NC = (B / A) \times 100$, donde B es el número de actuaciones que cumplen el nivel de servicio y A el número total de actuaciones.

Como valor añadido a la oferta, el oferente podrá comprometerse a un nivel de servicio que mejore el aquí recogido como mínimo. CRTVE se reserva la posibilidad de descalificar, de manera motivada, las ofertas que incumplan los niveles de servicio mínimos requeridos en este apartado.

4.2 Plan de transición y fases del servicio

4.2.1 Transición de entrada del servicio

El proveedor desarrollará un plan de transición detallado a lo largo de las dos primeras semanas tras la firma del contrato, en el que se identifiquen todas las actividades que se deben llevar a cabo, las fechas de inicio y fin de cada actividad, la distribución de responsabilidades de las partes, los criterios aplicables de aceptabilidad, los recursos específicos que debe proveer CRTVE y cualquier otro detalle pertinente. Este plan ha de ser aprobado por CRTVE previamente a su ejecución.

Antes de la puesta en funcionamiento definitiva del servicio, durante el primer mes a partir del inicio del contrato, se llevará a cabo un periodo de transición y traspaso de conocimiento. CRTVE pondrá a disposición del proveedor toda la documentación existente, que se identificará y analizará para actualizarla o generarla si no existiera.

Durante el periodo de transición no se aplicarán penalizaciones relativas a los ANS. El proveedor tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a CRTVE cuando termine el proceso.

4.2.2 Servicio regular

Una vez concluida la fase de transición se iniciará la fase de servicio regular, para gestionar y mantener operativo el servicio, aplicándose todas las especificaciones relativas a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Finalizado el periodo de transición, CRTVE determinará qué perfiles y recursos son los más adecuados para realizar la prestación del servicio de forma remota o in situ, de acuerdo con sus necesidades, siendo responsabilidad del proveedor garantizar que dichos recursos, y no otros, son los que prestan el servicio.

4.2.3 Transición de salida

En el momento de finalización del contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de las aplicaciones objeto del servicio, una vez transcurrido el periodo de cobertura.

Con una anticipación mínima de un mes al inicio de la fase de devolución del servicio se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades. El proveedor deberá realizar el proceso de reversión asegurando que se mantiene el servicio a CRTVE durante el traspaso del control, y deberá colaborar activamente con CRTVE y, en su caso, con el futuro proveedor durante este proceso, asegurando en todo momento la disponibilidad de los recursos que CRTVE requiera en esta fase.

Dado que a la finalización de este contrato está prevista la migración de la funcionalidad soportada por la herramienta a la nueva plataforma corporativa, la transición de salida incluirá expresamente la colaboración del proveedor en la identificación, extracción y entrega a CRTVE de la información contenida en el sistema en los formatos que CRTVE determine, así como la entrega de la documentación técnica y funcional completa y actualizada de los procesos, parametrizaciones y desarrollos implantados.

4.3 Entregables y documentación

El proveedor tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y del servicio regular y entregar esa documentación a CRTVE durante y al final de dicho proceso. Durante la fase de transición se remitirá a CRTVE la siguiente información:

- Plan de transición y migración del servicio, con calendario de tareas y planificación detallada.
- Actas de reuniones.
- Informe final y de conclusiones de la fase de transición.
- Otros documentos específicos que estime el proveedor o que solicite expresamente CRTVE.

Durante la fase de servicio regular, el proveedor se encargará de actualizar de forma continua toda la documentación técnica y funcional del sistema, así como los manuales de usuario, instalación, seguridad y administración:

- Documentación de requisitos.
- Diseño funcional y técnico.
- Manual de usuario según perfil.
- Manuales de instalación.
- Manuales de operación y administración.
- Material de formación.
- Documentación de procesos.

Además, durante la ejecución del contrato el proveedor entregará informes de seguimiento, actas de reunión y todos los informes de gestión que sean solicitados por CRTVE.

4.4 Modelo de seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria designará un responsable del servicio que, junto con el personal de CRTVE, revisará periódicamente las intervenciones que se hayan producido y las posibles deficiencias que se hubieran detectado. El responsable del servicio será el único interlocutor entre el adjudicatario y CRTVE.

La Dirección de Sistemas e Innovación utiliza la herramienta SIGO de gestión integrada de gobierno TI, objeto de la contratación de los servicios profesionales descritos en este mismo pliego. Será esta misma herramienta la que se utilizará para gestionar las peticiones e incidencias, el seguimiento del servicio, el control de imputaciones, los tiempos de resolución y la medición de los niveles de servicio.

4.5 Metodología y control de calidad

El licitador propondrá la metodología y las herramientas de apoyo que considere oportunas para obtener el máximo rendimiento de los servicios prestados. En el caso de desarrollos y parametrizaciones sobre paquetes estándar (PPM) se utilizarán las metodologías recomendadas por el fabricante.

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

- Calidad en los desarrollos, minimizando los errores.
- Cumplimiento de los ANS.
- Calidad de la documentación entregada.
- Medición de la satisfacción de los usuarios finales.

Para la adecuada realización de los trabajos objeto del servicio se requiere:

- Coordinación entre los distintos equipos de profesionales involucrados en el servicio.
- Recepción, tipificación y valoración de las peticiones.
- Soporte a la aprobación y priorización de las peticiones.
- Planificación y seguimiento del avance de la implantación de cada cambio.
- Garantía de calidad en la realización de los desarrollos.
- Pruebas unitarias y pruebas integradas de los desarrollos antes de su entrega a RTVE.
- Planificación y ejecución de las puestas en producción, de acuerdo con la priorización de cambios.

- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre, a través de la confirmación del usuario.
- Gestión de la configuración y documentación.

CRTVE podrá realizar los procesos de validación y pruebas sobre los desarrollos objeto de este servicio que considere adecuados, e incluso solicitar la realización de pruebas independientes por parte de empresas externas.

El proveedor asegurará el correcto rendimiento de las aplicaciones desarrolladas y parametrizadas en lo relativo a tiempos de acceso y ejecución. En caso necesario realizará las recomendaciones oportunas relativas a la configuración de hardware y software.

4.6 Transferencia tecnológica y de conocimiento y formación

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este pliego, el proveedor se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por CRTVE la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Se transferirá la información y se dará la formación necesaria, tanto al personal técnico de CRTVE como a los usuarios, sobre las funcionalidades del sistema y sus modificaciones, así como sobre las herramientas y tecnologías utilizadas. Con cargo a los servicios variables se podrán solicitar al proveedor jornadas formativas que garanticen el conocimiento de las soluciones y metodologías desarrolladas en el contexto de este pliego. La formación incluirá, entre otros aspectos:

- Arquitectura del sistema.
- Funcionalidades del sistema.
- Gestión y supervisión del sistema.
- Formación requerida para el CAU de CRTVE, para el diagnóstico de incidencias en primer nivel.
- Formación en metodologías, herramientas de desarrollo y plataformas de aplicación.

Los destinatarios de la formación serán los responsables de las funciones técnicas, con los perfiles siguientes: responsables y técnicos de soporte; responsables y personal de la Dirección de Sistemas e Innovación; usuarios de las herramientas y aplicaciones, en su caso; y personal de soporte a usuarios y CAU.

Las fechas y lugares de celebración de las jornadas formativas serán acordadas con el adjudicatario cuando sea necesario. Podrá volver a reeditarse la formación necesaria, a petición de CRTVE, cuando las circunstancias de evolución de las tecnologías o servicios, o bien del personal propio, así lo requieran.

5 Ofertas

5.1 Estructura de las ofertas

Las ofertas presentadas deberán tener necesariamente la siguiente estructura:

1. INTRODUCCIÓN. RESUMEN EJECUTIVO
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
 - 2.1 Alcance del servicio
 - 2.2 Mantenimiento y soporte de licencias
 - 2.3 Evolución, mejora y soporte
 - 2.4 Volumen de servicios profesionales variables
3. EQUIPO PROFESIONAL
 - 3.1 Capacidad profesional (incluyendo los CV según el formato del apartado 5.2)
 - 3.2 Coordinación del servicio
 - 3.3 Centro Tecnológico Remoto
4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO
 - 4.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
 - 4.2 Plan de transición y fases del servicio
 - 4.3 Entregables y documentación
 - 4.4 Modelo de seguimiento del servicio
 - 4.5 Metodología y control de calidad
 - 4.6 Transferencia tecnológica y de conocimiento y formación
5. SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS (se detallarán todas las empresas y actividades subcontratadas a cada una)

5.2 Anexo – Formato de propuesta de equipo asignado

Se identificará cada uno de los recursos personales asignados al contrato con el formato definido en este anexo, que se completará de la forma más detallada posible, indicando:

- Formación.
- Experiencia profesional, con la responsabilidad asignada en cada proyecto.
- Fechas de inicio y finalización en las que la ejerció.
- Detalle de las tareas realizadas y conocimiento técnico y funcional adquirido en cada proyecto.

En caso de no cumplimentarse en el formato indicado podrá repercutir en la valoración de la oferta.

Datos particulares (una hoja por recurso aplicable al objeto del contrato)

Identificación de la oferta	
Empresa licitante	
Categoría ofertada	
Recurso	
Empresa de pertenencia	

Antigüedad en la empresa (antigüedad en categoría y experiencia TIC)

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad informática

Formación en tecnologías de la información

Curso	Entorno del proyecto			Otros entornos		
	Horas	Empresa	F-inicio	Horas	Empresa	F-inicio

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	Fecha de expedición	TIC

Años: duración oficial. TIC: sí/no, según pertenezca o no a tecnologías de la información y las comunicaciones.

Datos relativos a los proyectos (experiencia en entorno tecnológico y funcional)

Clave	Nombre	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Funcionalidad
P1					
P2					
Pn					

Funcionalidad: descripción detallada de la funcionalidad o funcionalidades del proyecto. Todas las fechas deberán consignarse en formato dd/mm/aaaa.