

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INFORMÁTICO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS TIC, DE LA SOCIEDAD MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.

- PROCEDIMIENTO ABIERTO -

EXPEDIENTE N.º 2312OB04

1. Objeto

El objeto del presente documento es la definición de las condiciones de contratación de los servicios descritos como Unidad de Atención al Cliente (en adelante, UAC)- Este servicio está distribuido en cuatro funcionalidades: atención usuario, «*on site*», monitorización de los sistemas y servicios, y servicio de tratamiento y ejecución de peticiones TIC de los usuarios para todas las empresas del grupo CCMA, CCMA, SA, y Fundación de La Marató (en adelante, CCMA).

Después de 12 años desde que se inició por parte de la CCMA esta modalidad de funcionamiento, la definición del Servicio de Atención de Usuarios y monitorización ha pasado por distintos estadios. En los primeros 4 años se establecieron las bases para iniciar un modelo de transformación de este servicio de forma transversal para dotar a la CCMA de un servicio único para la recepción y la resolución de incidencias de cualquiera de los ámbitos TI de la CCMA. Posteriormente, en los 4 años siguientes se ha logrado la implantación de todos los procedimientos y la documentación y, especialmente, la monitorización unificada de los sistemas de la CCMA, con una atención de los mismos desde este primer nivel de servicio, consiguiendo tener todos los monitores documentados y los procedimientos de escalados a segundo nivel técnico plenamente alcanzados e implantados. En estos últimos 4 años se ha visto la implantación de los servicios de atención en la modalidad remota fuera de las instalaciones de la CCMA, solo garantizando el servicio «*on site*» para todo lo que no se puede solucionar en remoto.

Actualmente, la CCMA, SA, está en condiciones para seguir avanzando en la definición y evolución de este servicio. Por esta razón, gracias a los avances tecnológicos de todos estos años, se quiere mantener que este servicio se pueda realizar a distancia fuera de las mismas instalaciones de la CCMA, SA, garantizando en todo momento un servicio de calidad y eficiencia adaptado a las necesidades de la CCMA, SA. Asimismo, se quiere incrementar el servicio con el tratamiento y la ejecución de las peticiones de servicio TIC de los usuarios. No obstante, siempre habrá que disponer de una serie de efectivos en formato 24x7 «*on site*» para atender las incidencias de servicio que requieren una acción presencial.

Las ofertas presentadas deben cumplir, como mínimo, los requerimientos que se describen a continuación.

2. Objetivos específicos del servicio UAC

Los objetivos específicos del servicio UAC son los que se detallan a continuación:

- Debe ser el punto único de contacto y soporte para los usuarios de las TIC de la CCMA.
- Garantizar la comunicación con los usuarios con incidencias de servicio.
- Trabajar el servicio en línea de estandarización basados en ITIL.
- Mejorar la percepción de los usuarios finales y trabajar (FAQ) la base de conocimiento del usuario.
- Mejorar el servicio prestado al usuario a nivel subjetivo de percepción y

satisfacción con herramientas tipo encuestas, etc.

- Mejora continua en los procesos.
- Asegurar la calidad y la rapidez de respuesta en la resolución de incidencias.
- Establecer los procedimientos entre el primer nivel y segundos niveles para reducir el tiempo de respuesta a las incidencias.
- Asegurar el control y seguimiento de las incidencias y peticiones.
- Control de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), presentación de informes del ciclo de vida de las incidencias y análisis de las incidencias, para proponer mejoras para reducir el número de incidencias recurrentes.
- Gestión del conocimiento del usuario.
- Propiciar la disposición por parte del adjudicatario de los métodos o procedimientos que permitan dotar de mayor conocimiento al equipo encargado del primer nivel de servicio de forma que pueda resolver el mayor número de incidencias sin tener que recurrir al escalado a niveles superiores.

3. Requerimientos de las funcionalidades del servicio UAC.

El adjudicatario deberá ofrecer a la CCMA:

- 3.1. Servicio de atención a usuarios.
- 3.2. Servicios de soporte «on site» y en remoto en el lugar de trabajo de los usuarios.
- 3.3. Servicios de operación y monitorización de los servicios y sistemas.
- 3.4. Servicios de tratamiento y ejecución de las peticiones TIC de los usuarios.

Estos servicios deben estar acompañados de los procesos de gestión del servicio, gestión del conocimiento, definición de procedimientos del servicio y modelo de relación.

3.1. Servicio de Atención a usuarios

Misión:

Atender, grabar y diagnosticar todas las incidencias para su correspondiente gestión y tramitación.

Resolver las incidencias de primer nivel y escalar a segundos niveles de la CCMA aquellas que no sea posible resolver en el primer nivel.

Objetivo principal: **resolver lo más rápido posible cualquier incidencia de usuario.** Funciones principales:

- Registrar y gestionar incidencias recibidas por cualquier medio, de acuerdo con los procesos definidos. Todos los contactos referentes al servicio deben quedar siempre registrados.
- Recoger el máximo de información para la posible tramitación de la incidencia, especialmente si se debe realizar un escalado a segundo nivel.
- Clasificación de las incidencias.
- Resolución de las incidencias sobre la plataforma, vía control remoto. Es necesario potenciar al máximo el nivel resolutivo con respecto a esta parte del servicio UAC.
- Escalado de las incidencias en los equipos que se especifiquen. Incluye el traspaso

de la tarea a la función del «*on site*», cuando se requiera.

- Comunicación a los usuarios sobre el estado y la evolución de las incidencias, intervenciones, etc.
- Preparación de las guías a nivel de usuario final para facilitarles las funcionalidades e instrucciones de servicios o temas muy específicos.
- Cumplimentar la base de conocimiento de la herramienta de gestión TI, que sirva de primer punto de consulta para los usuarios y FAQ orientadas a reducir el volumen de incidencias.
- Documentar la evolución y resolución de las incidencias, y realizar su seguimiento.
- El servicio de atención a usuarios será el responsable del cierre de los tickets de incidencias. La validación final la realizará el usuario.
- Gestión y comunicación de los desbordamientos en la demanda de atención al usuario, mediante la gestión de los técnicos de soporte «*on site*» o la monitorización. Gestionar las desviaciones de las llamadas a otras partes del servicio.
- Gestión de las quejas y elaboración de informes justificativos, que tendrán que servir para informar a otros proveedores responsables de servicios.

A la atención al usuario se podrá acceder a través de los siguientes canales:

- Autoservicio de la herramienta de gestión de TI.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Presencial.

Los detalles de las volumetrías actuales se pueden consultar en el anexo A, para poder dimensionar el servicio de forma que se alcance el ANS.

3.2. Servicio de soporte «*on site*» y en remoto en el puesto de trabajo.

Misión:

Será el apoyo de la atención al usuario directamente en el puesto de trabajo y de aquellas incidencias o peticiones que requieran una actuación en el puesto de trabajo del usuario.

Funciones principales:

- Resolución de las incidencias.
- Atender a las peticiones (sw/hw). Estas peticiones las gestionará siempre el personal de la CCMA previamente, para asegurar, en el caso del software, la justificación de la petición y la existencia de la licencia de software. En el caso del hardware, el personal de la CCMA gestionará la justificación de la petición, indicará el material que se deba instalar y gestionará con otros departamentos de la CCMA el mobiliario, los temas eléctricos y las conexiones de red para asegurar la operación del lugar de trabajo.
- Gestión de configuración siempre siguiendo los requerimientos técnicos de las instalaciones en la CCMA.
- Gestión del inventario físico. El adjudicatario será responsable del mantenimiento del inventario (deberá reportarse cualquier movimiento de equipos), así como la ejecución anual de un inventario físico de toda la organización.
- Apoyo en operativos especiales, instalaciones, incidencias, etc. Se realizará el mismo tratamiento que en las incidencias o peticiones dentro de las instalaciones de la CCMA, pero por operativos que impliquen desplazamientos. Sería el caso de Sant Jordi, la Fiesta Super3, el Godó, etc.; en general, cualquier evento extraordinario que obligue a disponer de equipamiento informático.

- Configuración de dispositivos.
- Atenciones en las delegaciones y corresponsalías de Televisió de Catalunya y Catalunya Ràdio.

3.3. Servicio de operación y monitorización de los servicios y sistemas

Misión:

Se responsabilizará de la operación y dará apoyo al funcionamiento de todos los sistemas.

Atención de incidencias de los sistemas/servidores siguiendo todos los procedimientos y documentaciones que la CCMA pondrá al alcance del servicio, para evitar al máximo su escalado en los equipos de Explotación de los entornos de la CCMA, o, en caso de no poder solucionarlas, realizar el escalado a los segundos niveles de la CCMA, con el máximo de información y de datos para su diagnóstico.

Gestionar toda la operativa de los servicios y sistemas, teniendo en cuenta las indicaciones y la documentación facilitada por los equipos de Workplace y Explotación de la CCMA.

Objetivo: *Recuperar el servicio lo más rápido posible.*

Funciones principales:

- Monitorización de los servicios y sistemas. El equipo de monitorización supervisará todas las alarmas que puedan aparecer en el sistema de monitorización de la CCMA; estarán siempre definidos los procedimientos y la documentación que habrá que realizar en función de las alarmas que se detecten.
- Control de ejecución y finalización de las copias de seguridad. Escalar cualquier anomalía detectada en las copias de seguridad.
- Realización de tareas preventivas o evolutivas, previamente planificadas de forma regular o de manera excepcional, pero siempre documentadas por los equipos de Workplace y Explotación de la CCMA.
- Activación de los procesos de emergencia, definidos previamente en los procedimientos, en función de la incidencia que se sufra.
- Traspaso de los programas y servicios a real. Procedimientos documentados y detallados por los equipos de Workplace y Explotación de la CCMA.
- Ejecución de arranques, paradas de servidores y servicios. Siempre documentados.
- Apoyo a las incidencias que no se han podido solucionar en primer nivel; en caso de desbordamiento de la atención al usuario, también deben asumir la atención de primer nivel.
- *Reporting* mensual de los servicios, las incidencias y la afectación a usuarios.
- Aviso a los responsables tanto de la empresa adjudicada como del servicio de la CCMA de cualquier caída de un servicio. Las vías de comunicación estarán definidas en los procedimientos.
- En caso de caídas de sistemas y/o servicios, verificar afectaciones, comunicarlas a los usuarios interesados, mantener la información con los usuarios sobre la evolución de la incidencia y comunicación a la finalización.

3.4. Servicio de tratamiento y ejecución de peticiones TIC de usuarios

Misión:

Servicio para atender las peticiones TIC de los usuarios, todo lo relacionado con la administración de usuarios y permisos en las aplicaciones y servicios, garantizando la disponibilidad de acceso a los usuarios de los permisos y las aplicaciones necesarios para el desarrollo de sus tareas.

Resolver las peticiones de servicio en este nivel; en caso necesario, se podrá realizar un escalado a segundos niveles de la CCMA para aquellas que no sea posible resolver en este nivel o que requieran documentación o información.

Objetivo principal: **atender con la máxima concreción y eficiencia cualquier petición de usuario.**

Funciones principales:

- Recepción de peticiones TI sea por el medio que sea, siendo el canal del autoservicio de la herramienta Easyvista el principal y al que se debe incorporar cualquier petición.
- Clasificación y recatalogación de las peticiones en el supuesto de que no estén correctamente dirigidas.
- Priorización de las peticiones de servicio TI siguiendo los criterios establecidos por la CCMA, SA. Esta acción podría ser realizada por el equipo de Explotación de la CCMA, SA.
- Gestión del ciclo de vida de las peticiones de servicio TI,
 - Registro de la petición.
 - Priorización de la petición
 - Resolución de las peticiones catalogadas y que se dispone de un procedimiento documentado.
 - Gestión de las aprobaciones de las peticiones, cuando los procedimientos lo requieran.
 - Escalado de peticiones no catalogadas, se escalará al grupo de resolución adecuado según los procedimientos de la CCMA, SA.
 - Seguimiento de las peticiones, siempre que sea necesario, coordinar y tratar entre distintos proveedores de servicios.
 - Confirmación de los usuarios de la resolución de peticiones de servicio.
 - Cierre de las peticiones.
- Creación de informes periódicos de seguimiento del servicio y cumplimiento de los ANS del servicio.
- Tareas administrativas de las diferentes aplicaciones relativas a,
 - Gestión de acceso a las aplicaciones.
 - Gestión de cuentas de usuario.
- Escalado en caso de que los tiempos de ejecución de la petición sea superior a los ANS acordados. Escalado realizado a los responsables del servicio en la CCMA, SA, o quien designe CCMA, SA, para esta función.
- Mantener la documentación y procesos de escalado actualizados.
- Escalados operativos de problemas o peticiones complejas y de mayor prioridad al grupo de apoyo especializado de segundo nivel para su resolución, siguiendo la documentación y procesos de escalado.

- Diagnóstico inicial de las peticiones (si procede), con lo que podrá pedir información complementaria a los usuarios en caso de ser necesario para la gestión o resolución de las peticiones.
- Propuestas de mejora en el servicio, como sería la catalogación de las peticiones, mejoras en los procedimientos operativos.
- Posibles resoluciones de dudas de los usuarios con respecto al uso de las aplicaciones.

A la atención al usuario se podrá acceder a través de los siguientes canales:

- Autoservicio de la herramienta de gestión de TI.
- De forma minoritaria podría ser por teléfono, correo electrónico o presencial.

El servicio debe garantizar:

- Eficiencia y productividad.
- Cumplimiento de los ANS.
- Aportar mejoras alineadas con la constante mejora en la gestión del servicio.
- Evolución de los modelos de servicios, por ejemplo, con perfilado de usuarios.
- Evolución y crecimiento del servicio.
- Reduciendo los tiempos de respuesta.
- Optimizando recursos.
- Adaptación rápida a los cambios y evoluciones de la tecnología y negocio.

Ver los detalles de las volúmetrías actuales en el anexo A, para poder dimensionar el servicio de forma que se alcance el ANS.

4. Gestión del conocimiento, gestión del servicio, definición de procedimientos del servicio y modelo de relación

4.1. Gestión del conocimiento

El adjudicatario será el responsable de la transferencia del conocimiento y experiencia a todos los técnicos del servicio. La documentación de los servicios y sistemas siempre serán proporcionados por los equipos de Workplace y Explotación de la CCMA; no obstante, el adjudicatario a través del gestor del servicio podrá realizar la gestión documental que considere oportuna para garantizar un mejor servicio y una atención más eficiente, siempre trabajando en la mejora constante del servicio. Se entiende por conocimiento el conjunto de normas, técnicas y prácticas para administrar el flujo de documentación de forma que garantice que está accesible y disponible para todos los técnicos del servicio, así como la validación en cuanto a que la documentación ha sido leída y revisada por todos los miembros del servicio.

El proveedor deberá hacerse cargo de la gestión de la base de conocimiento ligada directamente con el usuario (FAQ) con la herramienta de gestión de TI de acceso para la introducción de tiques por parte del usuario final.

La propia experiencia que recoja el primer nivel les debe servir para llenar esta base de conocimiento, siempre con la línea de que sea una información concreta y detallada para la comprensión de un usuario final (pregunta-respuesta).

Funciones:

- Elaboración de protocolos relacionados con las 4 funciones solicitadas (atención usuario, «on site», monitorización y tratamiento de peticiones. Todo el equipo debe estar informado de la documentación nueva y de cualquier cambio en la misma, quedando dentro de la responsabilidad del proveedor garantizar esta difusión.
- Elaboración, actualización y gestión dentro del ámbito de la actividad, de la documentación válida para la atención y soporte del usuario.
- Elaboración de las listas de verificación de los datos mínimos que deben recogerse en una incidencia para poder dar apoyo, ya sea directamente o bien en el caso de tener que hacer un escalado a un equipo de segundo nivel de la CCMA.

4.2. Gestión del servicio

El adjudicatario tendrá que presentar una descripción detallada de la solución que propone para el servicio UAC. En este apartado se describen los principales requerimientos por parte de la CCMA.

4.2.1. Atención de usuarios

Este nivel 1 de servicio proporcionará el servicio como punto único de contacto y dará apoyo en cuanto a la recepción, seguimiento, resolución y «reporting» de las incidencias por parte de los usuarios.

Se podrán reportar incidencias desde otros grupos TIC de 2.º nivel y que deberán ser tratados también como usuarios finales del servicio.

El servicio estará dividido en cuatro funcionalidades: servicio de atención al usuario, servicio «on site», servicio de monitorización y tratamiento de peticiones de servicio. Todos los servicios quedan dentro de lo que llamaremos «servicio UAC».

Responsabilidades del servicio UAC (técnicos, gestor del servicio, director proyecto).

- Debe ser el punto único de contacto y coordinación para todas las incidencias y peticiones de los usuarios del servicio.
- Atención por distintos medios (autoservicio, teléfono, correo electrónico y presencial).
- Ejecución de los procedimientos y explotación de la información recogida en la base de datos de conocimiento y herramienta de documentación de la CCMA.
- Instalación del software y hardware, previamente gestionada y a indicación de la CCMA.
- Envío de notificaciones e información a los usuarios en casos de incidencias masivas o caídas de servicios.
- Ser el primer nivel de resolución de incidencias del catálogo de servicios. Si la resolución no es posible en este nivel o el tiempo de resolución supera lo establecido, la incidencia debe escalarse a los equipos de Explotación de la CCMA.
- Mejora continua en la atención a los usuarios e identificación de los puntos de mejora en el proceso de resolución de incidencias.
- Seguimiento de las incidencias y peticiones de los usuarios para asegurar el cumplimiento de los ANS.
- Cierre de los tiques rellenando de forma clara la solución adoptada, de modo que sea comprensible para el usuario final, que será quien hará la validación final del

tique.

- Reinicio de las contraseñas de los usuarios a petición del propio interesado, siempre siguiendo el procedimiento indicado por la CCMA en el tratamiento de estas incidencias y realizando su clasificación dentro de las categorías del RGPD.
- Recomendación a los usuarios del uso de las FAQ y guías existentes (intranet, herramienta de TI, etc.).
- Monitorización de los servicios y sistemas.
- Aplicar soluciones documentadas ante una alerta de la monitorización.
- Identificación de las características y causas de las incidencias.
- Realizar análisis de las causas de las incidencias recurrentes.
- Asegurar que todos los movimientos de equipos quedan reflejados en la gestión de inventario.
- Realización de inventario físico de todos los equipos de la CCMA.
- Gestión de quejas y reclamaciones de usuarios.
- Definición de los procedimientos de operaciones del servicio.
- Disponer, dentro del servicio, de un grupo de técnicos que permita ser punto de consulta previo, es decir, ser un nivel que permita minimizar los escalados y hacer de gestores de transferencia de conocimiento y documentación al resto del servicio que da el primer nivel de soporte. Si la solución no fuera posible, deberá transferirse a los equipos de Workplace y Explotación de la CCMA.
- Asegurar que todos los miembros del equipo disponen de la formación y los conocimientos necesarios para proporcionar el servicio.
- Mantener un programa de mejora continua del servicio.
- Desarrollar, documentar y mantener procedimientos para realizar encuestas periódicas de satisfacción a los usuarios.
- Ejecución de encuestas a los usuarios.
- Coordinar, consolidar y publicar FAQ y guías para los usuarios.
- Mejora continua de las guías y FAQ de los usuarios.

4.2.2. Funciones y responsabilidades

Para garantizar el funcionamiento homogéneo y coherente del servicio, se considera necesario, por parte de la CCMA, al menos la existencia de los siguientes perfiles:

CCMA	Adjudicatario
Responsable de la CCMA	Director de proyecto
	Gestor del servicio
	Equipo de trabajo

Las funciones y responsabilidades serán las siguientes:

4.2.2.1. Director de proyecto

Será designado por el adjudicatario. Sus funciones y responsabilidades deberán ser, al menos, las siguientes:

- Coordinación de los comités de dirección y participación como responsable global del servicio por parte del adjudicatario.
- Supervisión global de servicio por parte del adjudicatario para garantizar que se cumplen las especificaciones acordadas por la CCMA.
- Supervisión de los informes elaborados por el equipo de trabajo.
- Aportará su experiencia en el sector y en la prestación de servicios similares.
- Aplicará la política de gestión de personal de su empresa en su equipo.

Este perfil es clave en la prestación del servicio.

4.2.2.2. Gestor del servicio

Será designado por el adjudicatario, su responsabilidad principal deberá ser la ejecución de los trabajos. Entre otros objetivos específicos los siguientes:

- Organizar las actividades del servicio y poner en práctica las instrucciones transmitidas por el Responsable de la CCMA.
- Coordinador del equipo de trabajo contratado realizando el seguimiento de las actividades de todo el equipo.
- Proponer al Responsable de la CCMA las modificaciones que considere necesarias, y que surjan durante la ejecución del servicio.
- Asegurar el nivel de calidad del servicio y el cumplimiento de los ANS del servicio.
- Realizar y presentar los informes de los resultados de la prestación del servicio.
- Comunicar al Responsable de la CCMA cualquier riesgo identificado en la ejecución del servicio.
- Interlocución con el equipo de trabajo y coordinación del mismo cuando deba intervenir en cualquier actividad objeto del servicio.
- Informar periódicamente al Responsable de la CCMA sobre el estado del servicio, los cumplimientos ANS y otras actividades planificadas.
- Implantará los mecanismos de control necesarios para que toda la actividad y comunicación con los equipos internos de la CCMA se lleve a cabo según los protocolos establecidos en el servicio tanto a nivel de escalados como de las vías de comunicación. Estos protocolos se formalizarán en un documento en el que se especificarán las vías de escalar y la comunicación con los equipos de segundo nivel de la CCMA, así como los informes periódicos en los que quedará reflejado, como mínimo, el número de incidentes escalados/equipos, y los casos en los que se ha hecho uso de los medios de escalar por urgencia. **El no cumplimiento de estos protocolos de forma reiterada (entendemos por reiterada 3 incidencias) dará lugar a la penalización de no hacer efectiva la bonificación del trimestre siguiente al incumplimiento.**
- Proponer acciones de mejora.

El gestor del servicio se considera perfil clave en la prestación del servicio.

4.2.2.3. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo del servicio será el responsable de la ejecución de todas las tareas descritas en el presente pliego. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un gestor de servicio, y de cuantos técnicos de adecuada calificación y nivel de dedicación sean necesarios para garantizar el cumplimiento de los ANS propuestos, teniendo en cuenta las diferentes ubicaciones, horarios y servicios.

El equipo (Atención al Usuario, Monitorización y Tratamiento de peticiones de servicio) estará generalmente localizado en las instalaciones del adjudicatario, a excepción del Coordinador del Servicio que al menos entre un 50-60 % del tiempo deberá estar presencialmente en las instalaciones de la CCMA, aunque será adaptable a las necesidades del servicio, para llevar a cabo funciones de seguimiento y coordinación del servicio.

La parte de servicio que realizará «on site» debe estar siempre en formato 24x7 de forma presencial en las instalaciones de la CCMA, para poder atender con la máxima diligencia la

atención de las incidencias o de otras necesidades que sea necesario hacer de forma presencial.

El adjudicatario será responsable de la organización y ejecución de las actividades de formación continua de los miembros del equipo de trabajo que sean necesarias para la prestación del servicio y con el nivel de calidad solicitado, sin que estas actividades supongan ningún cargo económico adicional para la CCMA.

En la fase de transición, la información y divulgación específica de aquellos servicios exclusivos de la CCMA será realizada por personal de la CCMA para todo el equipo que prestará el servicio. Una vez iniciado el servicio, solo para aquellas nuevas implantaciones dentro de la CCMA que sean de tecnología o aplicaciones propias o específicas del negocio de la CCMA será realizada por personal de la CCMA.

Los perfiles profesionales requeridos se podrán consultar en el Anexo B.

4.3. Modelo de relación

En este apartado se describe el modelo de relación que guiará el trabajo conjunto entre la CCMA y el adjudicatario de los servicios objeto de la presente licitación de la forma más eficaz. En este contexto, el adjudicatario será el responsable de la gestión, la ejecución, la supervisión técnica y el control diario de los servicios prestados.

4.3.1. Reuniones de seguimiento

La CCMA requiere establecer un sistema de comunicación con el adjudicatario, el proveedor, a diferentes niveles que asegure el seguimiento del servicio.

El proveedor del servicio deberá nombrar a un **Director de proyecto**, que será el interlocutor de máximo nivel, responsable, en última instancia, del servicio y que realizará el seguimiento con la dirección de la CCMA. A él debe corresponderle la gestión de los temas contractuales, de dirección estratégica y la evaluación del servicio.

El proveedor del servicio también deberá nombrar a un **Gestor del servicio**, que será el responsable de gestionar el equipo y las tareas que se le encarguen, de realizar el seguimiento, de planificar y de gestionar el servicio. Será el interlocutor con la CCMA.

Este deberá tener un perfil técnico, con amplios conocimientos de la plataforma y de las tecnologías que se utilizan, así como capacidades de gestión de equipos.

Para evaluar el servicio, se prevén una serie de mecanismos de seguimiento:

Seguimiento del día a día. Para la interlocución, las empresas del grupo identificarán a una persona o rol, que debe encargarse de realizar el seguimiento del funcionamiento con el gestor del servicio. Las decisiones y acciones requeridas para el funcionamiento del día a día del servicio se realizarán a este nivel.

Reuniones de coordinación. Para coordinar el servicio, debe realizarse una reunión semanal entre el gestor del servicio por parte del adjudicatario y el responsable designado por la CCMA para realizar un seguimiento exhaustivo del servicio.

Reuniones de dirección. Se establecerán reuniones mensuales a escala gerencial entre el adjudicatario (responsable del servicio) y CCMA (responsable CCMA), para recibir resumen ejecutivo del período, analizar el servicio, valorar el cumplimiento de ANS y las posibles penalizaciones que se puedan derivar, los cambios en el servicio (crecimientos, etc.).

Se realizarán reuniones de seguimiento periódicas, a fin de analizar el seguimiento del servicio, problemas y alertas.

El adjudicatario colaborará en la definición de los mecanismos de control que permitan medir la calidad del servicio ofrecido a los usuarios; deberá complementarse con encuestas y otras acciones que permitan valorar la calidad percibida por los usuarios (datos subjetivos).

4.3.2. Turnos, bajas, vacaciones, formación y otras ausencias

El adjudicatario es el responsable único de la gestión de todo el equipo, la gestión de los turnos, los horarios, las bajas, las vacaciones, los permisos y otras compensaciones. Este propondrá un plan para que las ausencias del personal habitual no afecten al servicio que está proporcionando.

La empresa adjudicataria se compromete a ejercer de forma real, efectiva y periódica, el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y el pago de salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición, en su caso, de sanciones disciplinarias y cualquier efecto de Seguridad Social que proceda, en especial el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y cualquier otro derecho y obligación que derive de la relación contractual entre el empleado y el empleador.

4.3.3. Instalaciones

El servicio de atención, monitorización y tratamiento de peticiones de servicio se realizará desde las instalaciones del adjudicatario, mientras que el servicio «on site» siempre se realizará en las instalaciones de la CCMA, ya que, por su nivel crítico, su agilidad y su celeridad en las respuestas requiere disponer de personal presencial para atender a incidencias de los usuarios y/o sistemas.

El equipamiento del servicio de monitorización (CPU + monitores) corre a cargo de la empresa adjudicataria, a excepción de aquellos dispositivos de monitorización específicos de la CCMA (monitorización de *streams* de vídeo, etc.). La CCMA facilitará el modelo o los requerimientos para poder implementar una imagen de la máquina corporativa de la CCMA, puesto que es necesaria para poder atender las incidencias y conocer el entorno de la CCMA.

La CCMA proporcionará el software de los equipos, así como la herramienta de tique, de documentación y monitorización.

Las comunicaciones para establecer el servicio desde las dependencias de la adjudicataria serán a cargo de la empresa adjudicada.

Para las **comunicaciones, es requisito mínimo imprescindible** que se disponga de

- 1 línea de comunicación de nivel 2, entre el adjudicatario y la CCMA.
- Las líneas deben permitir el transporte de múltiples VLAN simultáneamente.
- Debe permitir el tráfico multicast.
- Una red aislada de la red del adjudicatario en sus dependencias con la electrónica necesaria para conectar los equipos.

En el caso del servicio realizado desde dentro de las instalaciones de la CCMA, los dispositivos de control (equipos de monitorización y pantallas) y el mobiliario será propiedad de la CCMA,

los equipos informáticos de los técnicos del servicio «*on site*» serán de la empresa adjudicataria, siguiendo las mismas directivas indicadas para equipos de monitorización.

El personal del servicio podrá hacer uso de las instalaciones de servicios de comedor, cafetería y *vending* de la CCMA, de igual modo que, en la actualidad, ya son de uso público para el personal externo, las visitas y los empleados de la CCMA.

4.3.4. Relación con equipos de la CCMA.

No habrá relación laboral entre empleados de la empresa adjudicataria y empleados de la CCMA.

La empresa adjudicataria deberá designar a un coordinador que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente la CCMA. En esta figura recae directamente la gestión de impartir las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de la empresa adjudicataria. Dada la necesidad de garantizar el servicio 24x7, habrá que dejar definidos los procedimientos de escalado en caso de incidencias críticas ya sea por número de usuarios afectados o por la afectación directa a los servicios de negocio de la CCMA, como son la emisión de TV y radio y la publicación de contenidos en los portales de internet, puntos en los que habrá que realizar escalados a segundo nivel ya sea por la presencia de los mismos o utilizando los servicios de guardia de los segundos niveles de la CCMA.

Todo el personal de la empresa adjudicataria, cuando se encuentre en alguna de las instalaciones de la CCMA o en operativos externos organizados por la CCMA, deberá ir identificado de forma visible con tarjeta que identifique a su compañía.

En lo que respecta a la monitorización y a las operaciones sobre los sistemas y/o servicios, los equipos de la CCMA serán los responsables de definir los procedimientos documentados que seguirá el equipo del adjudicatario, los cuales siempre serán tratados con el gestor del servicio del adjudicatario.

4.3.5. Plan de formación

El adjudicatario será el responsable de la formación y actualización de los recursos destinados a la prestación del servicio. Será obligatorio que el equipo implicado en la prestación del servicio reciba una formación mínima anual.

Cada año, el adjudicatario deberá presentar el plan de formación para el nuevo período y acreditar el cumplimiento de la formación correspondiente al año en curso.

4.4. Procedimientos del servicio.

El objetivo del servicio es actuar como *Service Desk*, Monitorización y Tratamiento de peticiones de servicio (aplicando metodología ITIL), para atender a los usuarios de sistemas y servicios informáticos de la CCMA, dando respuesta y solución a:

- **Incidencias:** el usuario se dirige a la UAC porque alguno de los equipos o servicios no le funciona. Pueden ser fallos de mal funcionamiento de servicios o mal funcionamiento del equipo local. Entre las incidencias pueden llegarnos consultas; estas también deben atenderse por parte del primer nivel.
- **Peticiones de servicio:** Estas peticiones las recibirá la UAC y se tratarán desde el equipo del adjudicatario; todas las peticiones que incluyan hardware o software las gestionará el equipo Workplace de la CCMA, para definir la viabilidad de la petición (stocks, licencias, etc.), instalaciones de equipos y software para usuarios, seguimiento de tareas para su monitorización, traslados de equipos, reinicios de

servidor y otros, siempre estarán informadas en el tique del procedimiento de ejecución o se hará referencia en el *Confluence* para su ejecución.

Como datos orientativos que se deben tener en cuenta y como referencia a aspectos de gestión, el conjunto de la organización de las empresas del grupo está formado por unos 3000 usuarios y unos 2500 equipos de sobremesa de usuario.

En el anexo A encontrará la relación con más detalle de los volúmenes de servidores, servicios y volumetrías de tiques.

4.4.1. Requisitos del nivel de servicio.

Los requerimientos de gestión de incidencias se clasifican como Tiempo de Respuesta y Tiempo de Resolución.

La prioridad de cada incidencia se clasifica según los siguientes criterios:

- **Prioridad 1:** parada total de un sistema de producción o pérdida de su funcionalidad con afectación grave a la emisión o preparación de la emisión de la programación de Televisió de Catalunya, Catalunya Ràdio y Medios Digitales. También se considerarán de prioridad 1 todas las incidencias que afecten a un número elevado del porcentaje de los usuarios.
- **Prioridad 2:** degradación o pérdida parcial de la funcionalidad con un efecto moderado en la función de la CCMA.
- **Prioridad 3:** incidencia leve, con bajo o nulo impacto del servicio.

Las incidencias o peticiones que el equipo del servicio no pueda resolver se tendrán que escalar a equipos de segundo nivel de los diferentes entornos dentro de la CCMA o de otros proveedores externos de servicios, a fin de que puedan ser resueltas dentro de los ANS previstos.

Los plazos para la ejecución de las tareas se detallan a continuación; estos valores se podrán ajustar por acuerdo de ambas partes durante el tiempo que dure el contrato.

Los indicadores y los niveles de servicio se concretarán durante las primeras semanas de servicio, pero no deben empezar a aplicarse hasta la fase de servicio regular, pudiendo modificarse por acuerdo de las partes.

Una vez definidos los ANS, el período de medida de los ANS será de un mes natural si no se indica lo contrario.

Durante esta fase inicial del servicio, también se definirá la elaboración de informes de servicio, así como el contenido del mismo, que deberán entregarse mensualmente en las reuniones de dirección. Si durante la prestación del servicio se aprecia que son necesarias modificaciones sobre los informes de seguimiento, podrán realizarse por acuerdo de las partes.

En esta fase inicial **será necesario, por parte del adjudicatario**, recoger toda la información necesaria de los diferentes entornos a los que habrá que dar servicio para **establecer unos indicadores y sus valores antes de la puesta en marcha del servicio**, de modo que sirvan de referencia para evaluar los servicios antes y después de la nueva puesta en funcionamiento del servicio unificado.

4.4.2. Indicadores

Tiempo de respuesta y solución.

	Indicador	Valor propuesto
Prioridad 1*		
Tiempo máximo de	< 5 minutos	> 95 %
Tiempo máximo de	< 1 hora	> 95 %
Prioridad 2		
Tiempo máximo de	< 10 minutos	> 95 %
Tiempo máximo de	< 4 horas	> 95 %
Prioridad 3		
Tiempo máximo de	< 15 minutos	> 95 %
Tiempo máximo de	< 8 horas	> 95 %

*Ante una incidencia que pueda afectar a la emisión o las tareas previas a la emisión, ante la posibilidad de no poder solucionar una incidencia, habrá que activar los planes de emergencia determinados para cada tipo de incidencia.

Indicadores objetivos.

	Indicadores de incidencias	Valor propuesto
Eficacia resolutive	% de casos resueltos en menos de una hora o en la misma llamada.	>= 85 %
	% de casos resueltos entre 1 hora y 4 horas.	<=7 %
	% de casos resueltos más de 24 horas.	<=3 %
	% de casos resueltos sin escalar (global).	> 90 %
	% de casos resueltos sin escalar (SiSCo-Workplace).	> 92 %
	% de casos resueltos sin escalar (SiSCo- Explotación)	> 92 %
	% de casos resueltos sin escalar (SiSCo- Explotación)	> 92 %
	% de tiques incidencias que quedan abiertos del mes en curso, respecto al total del mes.	< 1 %

	Indicadores peticiones	Valor propuesto
Eficacia resolutive	% de peticiones atendidas en menos de una hora.	> 40 %
	% de peticiones atendidas entre 1 hora y 4 horas.	> 35 %
	% de casos resueltos más de 24 horas.	<=12 %
	% de tiques peticiones que quedan abiertos del mes en curso, respecto al total del mes.	< 1 %

Gestión de peticiones

La principal actividad que debe asumir el servicio de tratamiento y ejecución de las peticiones TI son las siguientes,

- Recepción de peticiones TI sea por el medio que sea, siendo el canal del autoservicio de la herramienta Easyvista el principal y al que se debe incorporar cualquier petición.
- Clasificación y recatalogación de las peticiones en el supuesto de que no estén correctamente dirigidas.
- Priorización de las peticiones de servicio TI siguiendo los criterios establecidos por la CCMA, SA. Esta acción podría ser realizada por el equipo de Explotación de la CCMA, SA.

- Gestión del ciclo de vida de las peticiones de servicio TI,
 - Registro de la petición.
 - Priorización de la petición
 - Resolución de las peticiones catalogadas y que se dispone de un procedimiento documentado.
 - Gestión de las aprobaciones de las peticiones, cuando los procedimientos lo requieran.
 - Escalado de peticiones no catalogadas, se escalará al grupo de resolución adecuado según los procedimientos de la CCMA, SA.
 - Seguimiento de las peticiones, siempre que sea necesario, coordinar y tratar entre distintos proveedores de servicios.
 - Confirmación de los usuarios de la resolución de peticiones de servicio.
 - Cierre de las peticiones.
- Creación de informes periódicos de seguimiento del servicio y cumplimiento de los ANS del servicio.
- Tareas administrativas de las diferentes aplicaciones relativas a,
 - Gestión de acceso a las aplicaciones.
 - Gestión de cuentas de usuario.
- Escalado en caso de que los tiempos de ejecución de la petición sea superior a los ANS acordados. Escalado realizado a los responsables del servicio en la CCMA, SA, o quien designe CCMA, SA, para esta función.
- Mantener la documentación y procesos de escalado actualizados.
- Escalados operativos de problemas o peticiones complejas y de mayor prioridad al grupo de apoyo especializado de segundo nivel para su resolución, siguiendo la documentación y procesos de escalado.
- Diagnóstico inicial de las peticiones (si procede), con lo que podrá pedir información complementaria a los usuarios en caso de ser necesario para la gestión o resolución de las peticiones.
- Propuestas de mejora en el servicio, como sería la catalogación de las peticiones, mejoras en los procedimientos operativos.
- Posibles resoluciones de dudas de los usuarios con respecto al uso de las aplicaciones.

Catálogo de peticiones

A continuación se detallan las principales líneas de las aplicaciones y servicios que quedarían dentro del alcance de las peticiones a atender como objeto de esta licitación,

- Servicio TIC en el puesto de trabajo
 - Alta usuarios en la red de la CCMA.
 - Asignaciones de aplicaciones distribuidas a usuario y puesto de trabajo.
 - Acceso a otras aplicaciones de puesto de trabajo según norma CCMA.
 - Acceso al servicio de correo electrónico.
 - Acceso a las unidades de red.
 - Acceso al servicio de impresión.
 - Acceso a la intranet corporativa
 - Acceso a la firma electrónica según norma CCMA.
 - Acceso entorno O365
- Servicios de movilidad
 - Acceso a la VPN
 - Acceso a Citrix

- Acceso Wifi corporativa
 - Acceso al correo corporativo desde dispositivos móviles.
- Servicios aplicaciones entorno corporativo
 - Acceso a las aplicaciones de gestión Administración corporativas
 - Acceso a las aplicaciones de gestión RRHH corporativas
 - Acceso a las aplicaciones de gestión Comercial corporativas
 - Acceso a las aplicaciones de gestión Emisión corporativas
 - Acceso a las aplicaciones de gestión otras corporativas
- Servicios aplicaciones desarrollo.
 - Acceso a jira
 - Acceso a confluence
 - Acceso bitbucket
 - Acceso surround
 - Acceso entorno desarrollo Progress
- Servicios aplicaciones de redacción.
 - Acceso aplicación iNEWS Newsroom.
 - Acceso aplicación Dalet Galaxy
 - Acceso aplicación Deliverty
- Servicios aplicaciones entorno vídeo.
 - Acceso aplicación Digiton de los distintos ámbitos.
- Servicios aplicaciones entorno seguridad perimetral
 - Acceso aplicaciones dept. Seguridad física.
- Servicios varios
 - Otras aplicaciones...

Para la gestión de las peticiones TI de la CCMA, SA, será necesario conocimiento en,

- Directorio activo Microsoft
- Sistemas de archivos – administración permisos.
- Zenworks – Microfocus
- Jira
- Confluence
- Bitbucket
- Surround
- iNEWS
- Dalet Galaxy
- Deliverty
- Citrix
- NetIQ – Microfocus
- O365
- Azure

Horarios del servicio de tratamiento de peticiones

El servicio tratamiento de peticiones TI deberá darse con el siguiente horario:

Calendario	Horario
Del 1 de septiembre al 31 de julio	De 8:00 a 22:00 de lunes a viernes
Del 1 de agosto al 31 de agosto	De 8:00 a 17:00 de lunes a viernes.

Los festivos serán en función del calendario laboral de Barcelona.

4.4.3. Herramientas de gestión

Las empresas del grupo disponen de Easyvista (internamente conocida como UAC-SOS). Este producto se utiliza para gestionar las incidencias y peticiones.

Para la monitorización, la herramienta empleada es Nagios (Centreon).

La documentación está en Confluence (Atlassian). Estas

deben ser las herramientas que utilice el adjudicatario.

4.4.4. Informes mensuales

Cada mes el adjudicatario entregará al menos un informe con la siguiente información. El contenido y formato de cada informe se pactará de común acuerdo, y, como mínimo, debe incluir:

- Volumetrías de incidencias y peticiones.
- Tiempo de resolución.
- Incidencias por ámbitos.
- Incidencias escaladas.
- Incidencias resueltas en primer nivel, detalle por ámbitos.
- Tipología de las incidencias.
- Informe de peticiones.
- Escalados por grupos 2 nivel/tiempo de respuesta 2 nivel.

Los datos podrán extraerse de la herramienta de gestión Easyvista. El adjudicatario podrá adaptar el modelo de informe, el formato y el medio para su presentación; será necesario definir un informe que permita valorar la evolución progresiva mes a mes y los resúmenes anuales.

4.4.5. Escalados

Uno de los objetivos prioritarios por servicio de atención es dar solución al máximo de casos sin necesidad de escalar a equipos de segundo nivel.

Para conseguirlo será necesario:

- Documentar la solución a las incidencias que sean recurrentes.
- Habrá que dotar a todos o parte de los técnicos del servicio de la capacidad resolutoria necesaria.
- El equipo o parte del equipo de técnicos del servicio debe poder ejecutar operaciones documentadas por los equipos de la CCMA, que sirvan para dar solución.

Se pide especialmente la capacidad para solucionar los casos en el primer contacto con el servicio de atención por parte de los usuarios (teléfono, herramienta tique, etc.)

Se realizará un seguimiento de los tiques rechazados por los usuarios que se hayan resuelto de forma incorrecta, especialmente los tiques que no se hayan escalado. Los tiques mensuales en esta situación deberían ser inferiores a un 5 %.

Cuando el servicio del adjudicatario no pueda resolver algún caso con sus propios recursos, se hará responsable de escalarlo al equipo de la CCMA que corresponda según la documentación.

Una vez se determine que un caso necesita de escalado, este se hará lo antes posible. El servicio del adjudicatario se hará responsable de realizar el seguimiento de los casos escalados, independientemente del equipo en el que esté escalado y se hará un seguimiento de las soluciones de los casos.

Si el caso es urgente, siempre se hará uso del teléfono para localizar al equipo de segundo nivel; si es fuera del horario laboral, deberá hacerse uso de los servicios de guardia en función del ámbito.

En cuanto a la monitorización y operaciones sobre sistemas y/o servicios el servicio de monitorización solo actuará siguiendo los procedimientos documentados por los equipos de segundo nivel de la CCMA.

4.4.6. Acceso por parte de usuarios a UAC

El servicio de atención será el punto único de entrada de incidencias y peticiones; deberá ser capaz de dar respuesta a cualquier consulta de los usuarios sobre los servicios proporcionados.

El adjudicatario atenderá a los siguientes medios:

- Teléfono.
- Herramienta de tiques Autoservicio de usuarios.
- Correo electrónico.
- Presencial.

Desde el servicio de atención la CCMA dispone de un sistema de control remoto sobre las estaciones de trabajo de los usuarios, para minimizar la necesidad de dar apoyo presencial en las ubicaciones de los usuarios.

En caso de que las incidencias no se puedan resolver en remoto, o sea necesaria la necesidad de recoger datos o información para la resolución de la incidencia o para dotar de información el tique antes de su escalado, habrá que dotar al servicio de técnicos para la asistencia presencial («on site»).

Los tiques se podrán transferir entre los técnicos de UAC en función de si es atención remota o presencial.

Las averías del hardware se atenderán siguiendo los procedimientos establecidos por la CCMA.

En caso de necesidad, el servicio de atención dará apoyo presencial al despliegue de nuevos servicios o cualquier actuación extraordinaria definida entre la dirección del servicio y responsable de la CCMA.

4.4.7. Idioma

Será requerimiento que todo el personal adscrito tenga la capacidad de prestar el servicio en catalán (escrito y oral) y que tenga un nivel de inglés técnico que le permita poder comunicarse por correo electrónico con proveedores externos que tenga contratados la CCMA, a menos que el usuario solicite lo contrario.

4.4.8. Ubicaciones y cobertura horaria del servicio

El servicio de atención, la monitorización y el tratamiento de peticiones de servicio se prestará desde las instalaciones del adjudicatario en su totalidad (a excepción de situaciones que requieran potenciar el servicio de forma presencial o por eventos o despliegues que lo requieran). Este servicio necesita un nivel de respuesta inmediata en algunas incidencias y, en muchos casos, de forma presencial; en este punto, el servicio «on site» estará en las instalaciones de la CCMA —en este caso, para cubrir 24x7—, y es un servicio en muchos de los casos muy específico y requiere un conocimiento alto del mismo, y también es necesario conocer el funcionamiento del negocio de cada medio televisión, radio y entorno digital, para saber en cada momento el nivel de respuesta y el nivel de prioridad que pide la incidencia. Este conocimiento solo puede adquirirse manteniendo una rotación por los tres servicios (atención de usuarios, monitorización y «on site»), y el servicio de tratamiento de peticiones podría tener autonomía respecto del resto.

El servicio «on site» que se debe cubrir es 24x7 para toda la organización de la CCMA. La empresa adjudicataria deberá realizar su planificación para cubrir el servicio «on site» en 24x7, y dar la cobertura de atención y monitorización en el mismo formato de 24x7.

El espacio dentro de la CCMA para dar la cobertura del servicio «on site» deberá estar de forma visible identificado con logotipos y anagramas que identifiquen a la empresa en la que esté el equipo que da el servicio, y el personal que realice el servicio deberá ir identificado, de forma clara y visible, como persona empleada de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá dar de alta el lugar en el que esté ubicado el personal como centro de trabajo de las dependencias de las empresas de la CCMA.

El servicio dispondrá de una única cuenta de correo que identificará el servicio como tal (uac@ccma.cat), y el personal adscrito al servicio tendrá que hacer uso del correo de la empresa adjudicada (vía web) para sus comunicaciones internas.

Las comunicaciones para poder dar el servicio desde las instalaciones del adjudicatario correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Los equipos (CPU + monitores), impresora, etc., serán material de la empresa adjudicataria. La CCMA indicará el modelo y/o las características de los equipos para poder implementar una imagen de la maqueta corporativa de la CCMA. Será necesario que se trabaje con la misma maqueta para poder atender y conocer las aplicaciones de la CCMA.

Para el personal que dé servicio desde las instalaciones de la CCMA, el mobiliario será propiedad de la CCMA, y el equipamiento informático para sus empleados se lo facilitará la empresa adjudicataria.

Todo el software de las estaciones, así como las herramientas de tique, monitorización y documentación será propiedad de la CCMA, ya que la información y todo el conocimiento depositado en estas herramientas es propiedad de la CCMA.

Una vez finalizada la etapa de adquisición del conocimiento por parte del proveedor, se iniciará el servicio regular.

El número de técnicos será responsabilidad de la empresa adjudicataria y deberá calcularse en función de los servicios solicitados, la volumetría y la tipología de incidencias y peticiones, con el objetivo de cumplir los requisitos y ANS solicitados por la CCMA.

Los desplazamientos del personal para atender incidencias en caso de necesidad o realizar instalaciones, apoyo en eventos, etc., dentro del ámbito metropolitano estarán incluidos

dentro del servicio. Para el resto de ubicaciones de la CCMA —como serían las Delegaciones (Cataluña-Madrid), las corresponsalías nacionales y los eventos fuera del área metropolitana— **deberá indicarse el coste de servicio/día para esta atención fuera del área metropolitana, se facturará aparte del servicio, y deberá validarse entre director del proyecto y responsable de la CCMA.** Si es necesario realizar envío de material, este coste correrá a cargo de la CCMA en todos los casos.

4.4.9. Necesidades durante el servicio fuera de lo que sería el servicio regular.

En la duración del servicio se pueden dar situaciones que requieran servicios adicionales fuera de lo que sería el servicio regular, como podrían ser despliegues de nuevas plataformas del Workplace (Windows 11, etc.), alguna situación que requiera, por motivos excepcionales, recursos para aplicar soluciones ante crisis o incidencias, o casos en los que sea necesaria una ampliación del servicio de manera excepcional y limitada en el tiempo. Si se da una situación de este tipo con el adjudicatario del servicio regular, se podrá realizar un incremento del servicio para cubrir la necesidad y, para este hecho, se detallará una partida en la licitación para cubrir este gasto. No es de obligación por parte de la CCMA de hacer uso de este apartado durante el contrato si no es necesario para garantizar y cubrir las necesidades de servicio de la CCMA, SA.

Relación de ubicaciones y asistencia presencial:

Nombre	Dirección	Horario presencial	Días	Criticidad
CCMA, SA. Campus Sant Joan Despí	Calle de la TV3, s/n, 08970 Sant Joan Despí	24 horas	De lunes a domingo	Alto
CCMA, SA. Campus Diagonal	Avda. Diagonal, n.º 614 08021 Barcelona	8:00 a 20:00 horas.	Lunes viernes	Alto
Imagina Platós TVC	Calle Gaspar Fàbregas, n.º 81, planta 2.ª, 08950 Esplugues de Llobregat	No presencial		Bajo
Delegaciones TVC y CR	Cataluña (Lleida, Girona y Tarragona), Madrid.	No presencial		Alto
Corresponsalías	Valencia, Bilbao, Mallorca, Vallès, Vielha, Terres de l'Ebre	No presencial		Bajo
Corresponsalías internacionales	París, Berlín, Londres, Moscú, Beirut, Pekín, Washington, Buenos Aires	No presencial		Bajo

Para toda la Organización la asistencia será 24x7 y se dará el servicio desde las instalaciones de Sant Joan Despí.

4.4.10. Organización

Con este pliego, la CCMA pretende la contratación de un servicio con un seguimiento del mismo mediante el establecimiento de unos **acuerdos de nivel de servicio (ANS)**

adecuados. Cada licitador deberá proporcionar el dimensionamiento del equipo de trabajo necesario para alcanzar el nivel de servicio solicitado en este pliego.

Es necesario disponer de un mínimo de perfiles dentro del equipo propuesto:

- Director del proyecto
- Gestor del servicio
- Técnico de primer nivel

Por perfil de «técnico de primer nivel» se determinará el número de personas asignadas. En cada perfil se indicará:

- Nivel estudios.
- Certificaciones en entornos TI.
- Años de experiencia mínima.

4.4.10. Incumplimientos

Cuando se incumpla un ANS, el adjudicatario deberá explicar las causas por las que se ha producido el incumplimiento y deberá realizar propuestas para corregir el incumplimiento.

4.4.11. Bonificaciones

La CCMA, SA, pagará bonificaciones adicionales al importe del contrato por el cumplimiento de los objetivos que se detallan.

La medida y valoración de cada indicador se realizará mensualmente y el pago de la bonificación correspondiente se realizará de forma trimestral.

La existencia de circunstancias excepcionales podrá hacer que, a criterio de la CCMA, SA, un incumplimiento no tenga efecto sobre la bonificación o tenga un efecto inferior al establecido. En los puntos de bonificación siguientes se comentan los casos en los que se aplicará la bonificación y cómo se aplicará, así como las causas que pueden hacer que no se den dichas bonificaciones.

4.4.11.1. Bonificación por resultados mensuales

Importe: Hasta un 5 % del importe mensual del servicio.

Objetivos:

- Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio.
- En caso de incumplimiento, hacer que sea lo más pequeño posible.
- Registrar todos los cambios, incidencias, tareas y cualquier otro aspecto previamente acordado.

Medida:

- Cumplir el 98 % de los ANS acordados.
- Por cualquier ANS no cumplido la diferencia entre el resultado medido y el mínimo acordado en el ANS debe ser menor que el 10 %.

Se pagará el 100 % si se cumplen ambas condiciones. Se pagará el 50 % por el cumplimiento de la primera condición.

Por cada ANS que no cumpla la segunda condición se deducirá un 10 % de la bonificación hasta un máximo del 50 % del total.

No se tendrán en cuenta los incumplimientos que el adjudicatario justifique que tienen causa ajena a su responsabilidad.

Nombre	Valor	Margen
Resolución de incidencias.	<= 1 h.	>= 85 %
Resolución de incidencias.	Entre 1 y 4 h.	<= 7 %
Resolución de incidencias.	Más de 24 h.	<= 3 %
Resolución de incidencias sin escalado entorno WorkPlace	% sobre total	>= 92 %
Resolución de incidencias sin escalado entorno Explotación SJD	% sobre total	>= 92 %
Resolución de incidencias sin escalado entorno Explotación Diag.	% sobre total	<= 92 %
Tiques autoservicio tiempo de respuesta	<= 5 min.	>= 90 %
Tiques de incidencias que permanecen abiertos del mes en curso, respecto al total del mes.	% sobre total	<1 %
Resolución de peticiones.	<= 1 h.	>= 40 %
Resolución de peticiones.	Entre 1 y 4 h.	>= 35 %
Resolución de peticiones.	Más de 24 h.	<= 12 %
Tiques de peticiones que permanecen abiertos del mes en curso, respecto al total del mes.	% sobre total	<1 %

4.4.12. Documentación

Los diferentes departamentos de la CCMA que participan en los servicios que se deben cubrir en este pliego mantendrán toda la documentación necesaria para proporcionar y gestionar los servicios en la herramienta Confluence.

El adjudicatario mantendrá actualizada la documentación de la que es responsable.

La propia herramienta de tique (Easyvista) se utilizará para poner al alcance de los usuarios información que sirva para evitar incidencias o para resolverlas más rápidamente.

El adjudicatario se encargará de rellenar la información que se pondrá al alcance de los usuarios; esta información deberá salir de la propia experiencia diaria en el primer nivel.

Si el adjudicatario necesita documentación que no está disponible, lo pondrá en conocimiento del responsable de la CCMA, que establecerá las medidas para disponer de la documentación solicitada.

5. Cambios

Durante el período de duración del contrato los sistemas, servicios y la infraestructura de la CCMA irán evolucionando, ya sea en número, tipología, funciones, prioridades, urgencias, etc. Los cambios serán debidamente documentados y notificados al adjudicatario. Si los cambios no suponen un riesgo en el cumplimiento de los ANS establecidos contractualmente entre la CCMA y el adjudicatario, se realizarán sin coste adicional; en caso contrario, deberá

realizarse de forma consensuada una evaluación de las necesidades adicionales de servicio. En este caso, será imprescindible la conformidad explícita por parte de la CCMA de la modificación de dicho ANS para alcanzar las nuevas necesidades.

La implantación de algunas herramientas puede modificar a la baja el coste, las necesidades o las características del servicio contratado (herramientas de monitorización, gestión remota, instalaciones automáticas, etc.).

El adjudicatario se compromete a colaborar en la implantación de herramientas de este tipo y en adaptar el coste del servicio a la nueva situación de acuerdo con los cambios que comporte respecto al servicio actual.

6. Implantación del servicio

6.1. Plan de implantación, recogida del servicio y puesta en marcha del servicio.

La empresa adjudicataria tendrá que presentar **el plan de implantación** en un plazo máximo de 30 días desde la comunicación oficial de la adjudicación del servicio, para iniciar su implantación en la CCMA.

Antes del inicio de la implantación, entregará un plan definitivo que deberá incluir los objetivos y el plazo de implantación y de la sustitución del servicio actual. El período del plan de implantación se iniciará, a más tardar, el 2 de mayo de 2024.

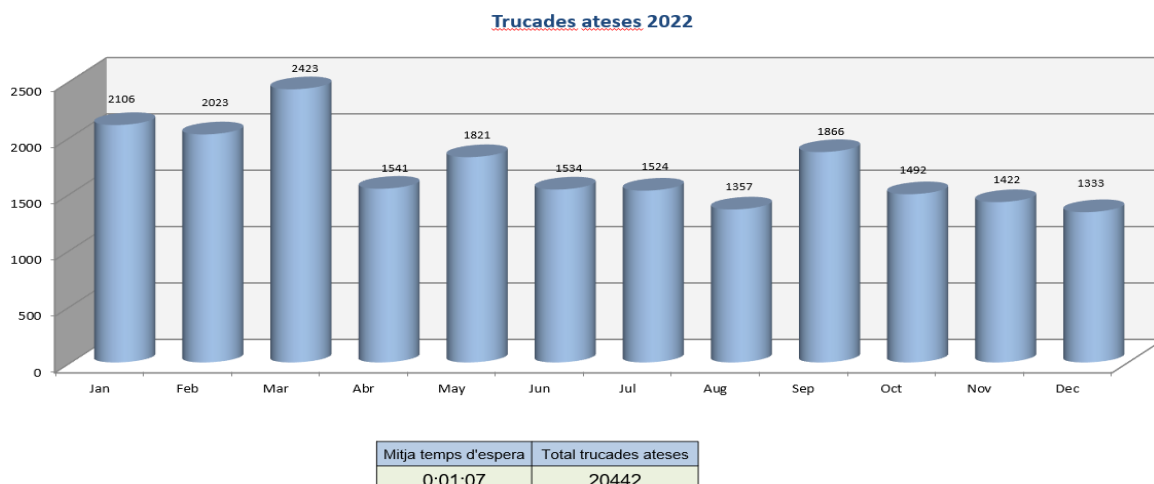
El plazo de implantación no podrá superar los 60 días naturales, plazo en que el adjudicatario podrá **hacer uso del proceso de devolución del servicio de la empresa** que actualmente está prestando el servicio. La fecha final del servicio regular contratado actualmente es el 30 de junio de 2024. Por lo tanto, el nuevo adjudicatario deberá hacerse cargo del **servicio regular** y cumplir los ANS indicados a partir del 1 de julio de 2024.

Superados los 60 días de implantación del servicio, si el nuevo adjudicatario requiere que la empresa actual mantenga el servicio para traspasar el conocimiento, el nuevo adjudicatario deberá pactarlo con la empresa que presta el servicio actualmente, quedando la CCMA libre de cualquier gasto que suponga esta necesidad del adjudicatario.

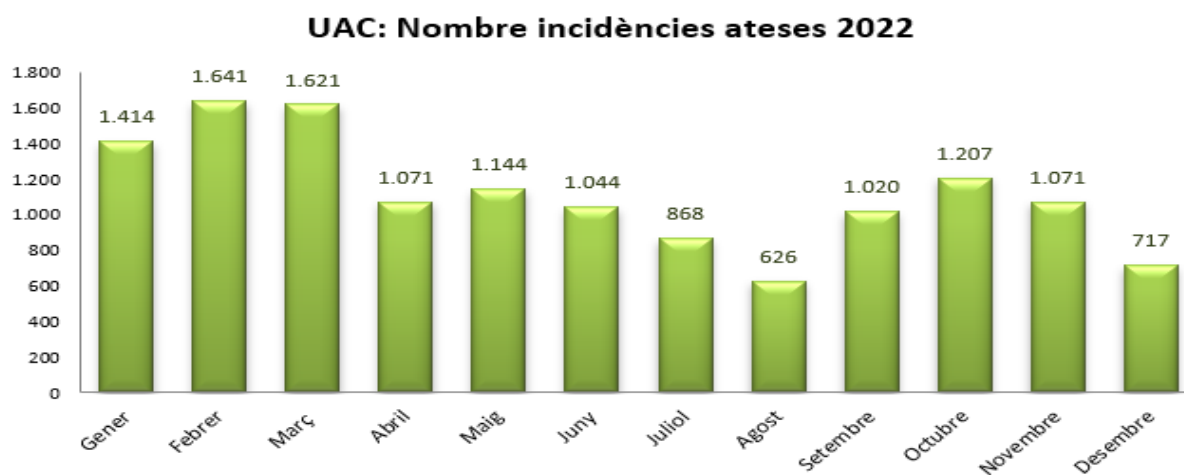
Sant Joan Despí, diciembre de 2023

7. Annex A

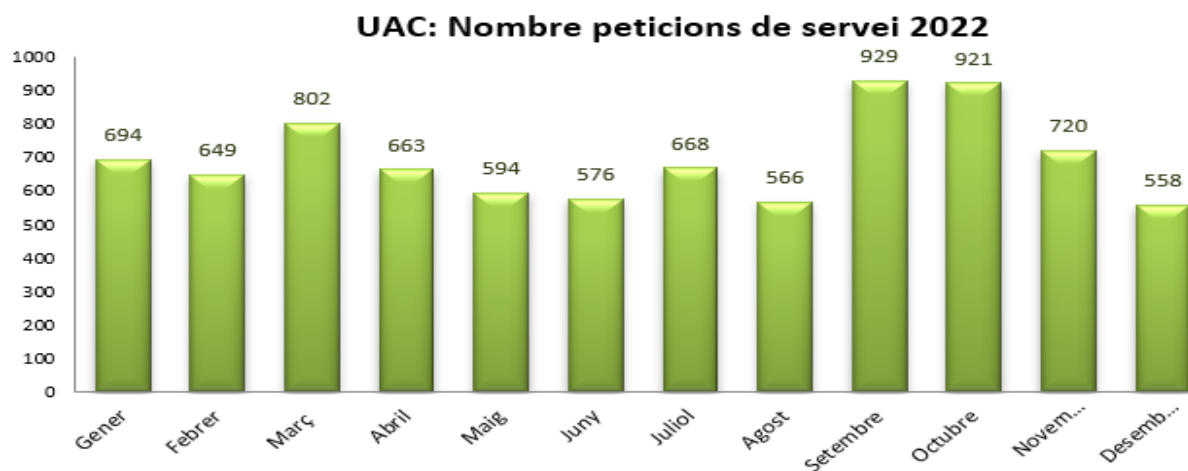
7.1. Llamadas recibidas



7.2. Volumetrías de incidencias



7.3. Volumetrías de peticiones



7.4. Volumetrías de incidencias por horas/meses

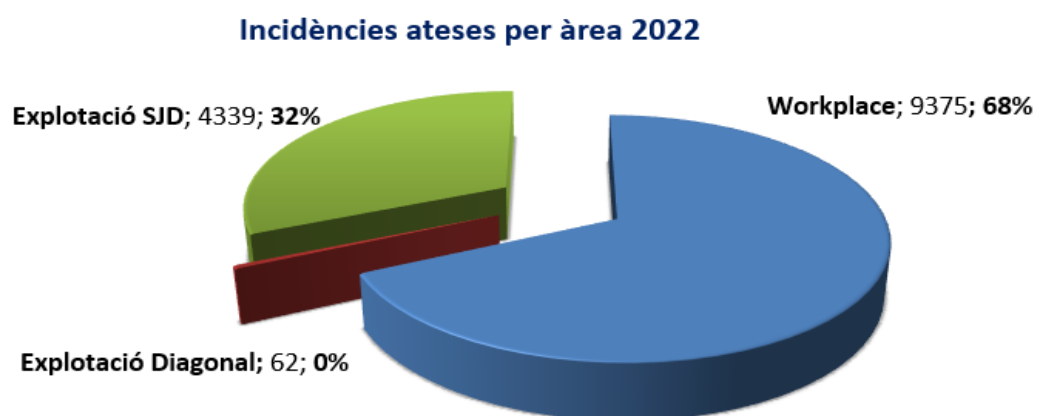
Número de incidencias reportadas mes/hora (datos del año 2022)

Hores/Mes	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
0:00	11	6	6	18	4	12	3	1	21	7		5	94
1:00	8	17	11	9	4	8	7	1	8	3	2		78
2:00	7	8	3	7	6	3	1		4	11	1	3	54
3:00	4	11	6	6	15	6	5		7	7	4	4	75
4:00	14	20	9	16	18	17	12	4	8	10	4	6	138
5:00	27	20	27	43	14	19	12	8	28	14	8	5	225
6:00	28	36	48	17	28	24	12	12	18	21	24	12	280
7:00	73	80	69	39	30	39	28	34	46	71	66	28	603
8:00	117	125	159	96	86	91	88	52	60	84	89	60	1107
9:00	129	159	174	102	123	87	77	51	84	105	121	94	1306
10:00	180	182	172	87	104	110	94	74	93	132	131	73	1432
11:00	124	152	154	108	116	98	67	63	115	111	108	62	1278
12:00	128	193	192	130	110	89	79	59	77	135	96	67	1355
13:00	103	135	157	82	120	88	72	64	81	93	104	70	1169
14:00	70	67	69	38	42	60	42	29	62	63	54	44	640
15:00	79	74	87	50	72	55	58	22	66	46	58	36	703
16:00	80	85	64	45	70	65	41	44	64	47	54	44	703
17:00	61	92	60	37	40	38	38	26	37	65	41	30	565
18:00	51	54	36	34	40	34	32	19	33	46	44	27	450
19:00	38	41	34	27	29	28	22	26	32	36	25	24	362
20:00	34	28	22	22	26	19	23	11	28	40	20	9	282
21:00	15	32	32	21	26	21	33	10	18	29	14	5	256
22:00	17	9	19	18	19	8	13	9	10	21	2	4	149
23:00	8	10	10	18	3	26	3	3	19	11	1	5	117
Total	1406	1636	1620	1070	1145	1045	862	622	1019	1208	1071	717	13421

Número de incidencias reportadas año-hora respecto de fin de semana/día laboral (datos del año 2022)

Hora	Cap de setmana	Dies Laborals	Total
0:00	22	72	94
1:00	21	57	78
2:00	6	48	54
3:00	16	59	75
4:00	44	94	138
5:00	51	174	225
6:00	48	232	280
7:00	57	546	603
8:00	43	1064	1107
9:00	55	1251	1306
10:00	70	1362	1432
11:00	54	1224	1278
12:00	69	1286	1355
13:00	44	1125	1169
14:00	36	604	640
15:00	56	647	703
16:00	59	644	703
17:00	51	514	565
18:00	62	388	450
19:00	48	314	362
20:00	33	249	282
21:00	34	222	256
22:00	15	134	149
23:00	15	102	117
Total	1009	12412	13421

7.5. Volumetrías de incidencias por ámbitos



7.6. Volumetrías parque/usuarios*.

	TVC	C. RÀDIO	TOTAL
ORDENADOR SOBREMESA aprox.	2100	450	2550
MONITOR 19" y 24" aprox.	2100	450	2550
IMPR. ETIQUETAS	12	3	15
PORTÁTIL	400	90	490
TELEPRÓNTER	11	0	11

El sistema de impresión está en modalidad de pago por uso, con un fabricante; por este motivo, no hay volumetría de equipamiento de hardware de impresoras.

La plataforma usuario es Windows 10 Enterprise 64 Bits-Distribución aplicaciones Zenworks.

*Son datos aproximados.

Organización	Número de
TVC	2200
Catalunya Ràdio	445
CCMA	45
Totales	2690

7.7. Relación de sistemas e infraestructuras.

Números de hosts monitorizados: 1500

Número de servicios monitorizados: 10000

Entorno Workplace - Corporativo

Actualmente disponemos de:

- 61 servidores físicos
- 281 servidores virtuales

De estos, por sistema operativo

- Servidores Linux: 92 Servidores VMWare: 25
- Servidores Windows: 195
- Otros: 13

En cuanto a tecnologías, disponemos de:

- Windows Server 2003, 2003 R2, 2008 R2, 2012 R2 y 2016
- RedHat Enterprise Server 4, 5 y 7, CentOS 4,5 y 7, Fedora 4, 5 y 7
- SQL Server 2008 R2, 2016 y 2019
- Progress OpenEdge 11
- EMC Networker
- Exchange 2019
- Microsoft 365



- Business Objects
- XenDesktop 7.15 LTSR
- NetScaler
- LifeRay DXP
- FAST
- TrendMicro
- JBoss Application Server
- JIRA Software
- BitBucket
- Confluence

Buzones de correo electrónico de CCMA

- Microsoft 365 - 3500 buzones de correo aprox.

ENTORNO Producción SJD

Tipo de servidores/funciones

- Actor 7
- BigData 16
- Branding 20
- Cabina 83
- Codificador 13
- Controlador Dominio 4
- Ingesta 57
- Internet 74
- Librería 2
- Motor 45
- PC Control 10
- PLAYOUT 100
- Sensor 15
- Servidor 149
- *Streaming* 6
- Switch FC 14
- Workstations 10

Sistemas Operativos

- Infortrend 79
- Linux 148
- Oceanstor 2
- Solaris 6
- Storagetek 2
- VNX 2
- Windows 357

Versiones

- Windows 2008R2
- Windows 2012R2



Generalitat de Catalunya
**Corporació Catalana
de Mitjans Audiovisuals**

- Windows 2016
- Windows 2019
- Linux Centos 6
- Linux Centos 7
- Solaris 11

Almacenamiento de digitación. Datos aproximados.

- Actualidades + Videoteca + Baja = 1,5 PB
- Emisión 380 TB

Entorno Producción Diagonal

Actualmente disponemos de:

- Servidores: 40

Sistema Operativo

- Windows 10 Enterprise 64 bits
- Windows 2008 Server
- Windows 2016 Server
- Windows 2019 Server.

Sant Joan Despí, diciembre de 2023