

**S-06041-20201104**

***Servicio de Licitación para RTVE***

***(LICITA21)***

**Pliego de especificaciones técnicas**

## Índice

<b>1 OBJETO</b> .....	<b>4</b>
1.1 OBJETO DEL SERVICIO.....	4
1.2 SITUACIÓN ACTUAL.....	4
<b>2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO</b> .....	<b>5</b>
2.1 REQUERIMIENTOS LEGALES .....	6
2.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES .....	6
2.2.1 Funcionalidad General .....	6
2.2.2 Registro de personas físicas y jurídicas.....	7
2.2.3 Procedimientos y licitaciones .....	8
2.2.4 Presentación de ofertas .....	9
2.2.5 Admisión y exclusión de ofertas .....	10
2.2.6 Evaluación de ofertas .....	10
2.2.7 Adjudicación.....	10
2.2.8 Subastas electrónicas .....	11
2.2.9 Firma electrónica y sellos de tiempo.....	11
2.2.10Notificaciones electrónicas .....	12
2.2.11Integración con la Plataforma de Contratación del Sector Público “PLACSP”.....	12
2.2.12Interoperabilidad.....	13
2.2.13Custodia de documentos. ....	13
2.2.14Funcionalidades generales.....	13
2.3 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS.....	16
2.4 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO.....	17
2.5 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA.....	18
2.6 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS.....	19
2.7 REQUERIMIENTOS DE CONTROL DE ACCESOS .....	20
2.8 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO.....	22
<b>3 IMPLANTACIÓN Y SOPORTE</b> .....	<b>23</b>
3.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA .....	23
3.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS.....	24
3.3 FORMACIÓN .....	24
3.4 SOPORTE A USUARIOS.....	26
3.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN.....	27
3.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN.....	28
3.7 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES .....	28
<b>4 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO</b> .....	<b>29</b>
4.1 EQUIPO PROFESIONAL.....	29

4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	29
4.2.1 Definiciones.....	29
4.2.2 Indicadores.....	30
4.3 FASES DEL SERVICIO.....	31
4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación).....	32
4.3.2 Fase de Operación y soporte.....	33
4.3.3 Transición de salida del servicio.....	33
4.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN.....	34
4.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	35
4.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	37
4.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD.....	38
4.8 GESTIÓN DE CAMBIOS.....	38
<b>5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>39</b>
5.1 CONTROLES DE ACCESO.....	39
5.2 COPIAS DE RESPALDO.....	39
5.3 ACCESO POR PARTE DE TERCEROS.....	39
5.4 CIFRADO DE LA INFORMACIÓN.....	39
5.5 GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES.....	40
5.6 BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES.....	40
5.7 PROTECCIÓN ANTE INTRUSIONES Y CIBERATAQUES.....	40
5.8 GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS.....	40
5.9 SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL.....	41
5.10 PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.....	41
5.11 DERECHO DE AUDITORÍA.....	42
5.12 DOCUMENTO DE SEGURIDAD.....	42
<b>6 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO.....</b>	<b>43</b>
<b>7 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....</b>	<b>44</b>

## 1 Objeto

### 1.1 Objeto del servicio

El objeto de este proyecto es la contratación de los servicios de una herramienta **para la Licitación** que deberá proporcionar las funcionalidades especificadas en este pliego de especificaciones técnicas.

La herramienta deberá permitir la gestión de toda la información relativa a las **Licitaciones electrónicas** proporcionar un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras, destacando los siguientes objetivos:

- Gestión integrada de los procesos de **Licitación Electrónica** y custodia de toda la documentación asociada.
- Solución escalable y flexible.
- Producto llave en mano, con la funcionalidad necesaria disponible desde el primer momento.
- Puesta en funcionamiento como Servicio (pago por uso) con su correspondiente parametrización, carga inicial de datos, pruebas, formación y soporte a usuarios durante todo el período de contratación de uso de la aplicación.
- Plataforma tecnológica en las dependencias del adjudicatario y fuera de las instalaciones de RTVE (modelo Cloud SaaS), gestionada por el mismo.

### 1.2 Situación Actual

En la actualidad, CRTVE dispone de una herramienta en la nube de gestión del proceso de **Licitación Electrónica**, denominada **LICITAE**, desplegada en **2018**, que es utilizada por todos los licitadores, y por el personal del **Área de Compras** de RTVE.

Dicha herramienta, ha permitido digitalizar y automatizar el **Proceso de Licitación pública** en RTVE, permitiendo a RTVE publicar sus licitaciones, a los licitadores presentar toda la documentación de forma telemática, y realizar todas las comunicaciones necesarias entre RTVE y licitadores hasta llegar al final del proceso con la adjudicación.

Además, ha permitido cumplir **los requisitos establecidos Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público**.

A título ilustrativo, el uso y volumetría del sistema hasta la fecha ha sido aproximadamente el siguiente:

Volumetría Licitación Electrónica	Acumulado Actual (1)
Licitaciones	1.675
Ofertas presentadas	4.000
Documentos almacenados	150.000
Almacenamiento ocupado (GB)	200
Licitadores Registrados	1.000

(1) Datos a 30/12/20

## 2 Especificaciones Técnicas del servicio

El objetivo de este expediente es la contratación de un sistema que permita la **Gestión Integral del proceso de Licitación** de RTVE, permitiendo ser un punto único de información relativa a dichos procesos.

El sistema se concibe como un servicio llave en mano, que deberá disponer de todas las funcionalidades requeridas desde el primer momento, sin necesidad de desarrollos a medida (exceptuando pequeñas adaptaciones que puedan requerirse). Serán descalificadas las ofertas que no cumplan este requisito.

Deberán incluirse todos los servicios que sean necesarios, para la puesta en marcha de la solución completa, así como su implantación, mantenimiento, administración y soporte a usuarios, durante todo el periodo de vigencia del contrato.

El servicio se prestará, por tanto, desde las instalaciones de proveedor en modo “nube” en la modalidad SaaS (“software as a service” y pago por uso), sin que RTVE tenga que disponer de ninguna infraestructura informática en sus instalaciones, ejecutándose la aplicación en las dependencias del proveedor y en sus propias plataformas.

El licitador detallará en su propuesta todos los módulos y funcionalidades existentes en la aplicación ofertada. CRTVE tendrá acceso a dichas funcionalidades, independientemente de si están reflejadas en estas especificaciones.

Se deberá poder ajustar la parametrización durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios de operativa interna o procesos según se vayan produciendo.

El licitador indicará en su oferta las posibilidades de implantar mejoras al estándar de la aplicación propuesta por RTVE y la ampliación de funcionalidades, indicando cualquier limitación al respecto.

Los requerimientos generales que deberá cumplir el sistema son los siguientes:

- Gestión de los procesos de creación de licitaciones, recepción de ofertas y documentación asociada, notificaciones electrónicas, visualización de la documentación y del estado en el que se encuentren las licitaciones.
- Facilidad de acceso y de uso para los licitadores.
- Configuración ágil y sencilla de los procedimientos de licitación, según la normativa de contratos del sector público, generando los flujos del proceso con sus distintos estados, según el tipo de procedimiento y adaptado a las necesidades de RTVE.
- Plenas garantías legales garantizando la integridad del proceso y de la documentación de cada licitación y la custodia de evidencias asociadas.
- Integraciones con los sistemas de que dispone RTVE.
- Almacenar y conservar los documentos electrónicos con las garantías de acceso y en las condiciones que exija la ley, así como su destrucción cuando se requiera.
- Mecanismos de autenticación que permitan garantizar la identificación de los licitadores, y la validez jurídica de todo el proceso de licitación y disponer de sellos de tiempo y cualquier otro aspecto legal necesario.

## 2.1 Requerimientos legales

El sistema deberá permitir la licitación electrónica en los procesos de contratación de RTVE, cumpliendo los requisitos establecidos por la normativa de aplicación (actualmente están contenidos en la directiva **2014/24/UE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014. Igualmente permitirá el cumplimiento de los requisitos establecidos **Ley 9/2017**, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, o en el texto legal que lo sustituya, y su normativa de desarrollo.

La Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 sobre contratación pública menciona en sus considerandos que:

*“Los medios de información y comunicación electrónicos pueden simplificar enormemente la publicación de los contratos y aumentar la eficiencia y la transparencia de los procedimientos de contratación. Deben convertirse en el método estándar e intercambio de información en los procedimientos de contratación, ya que hacen aumentar considerablemente las posibilidades de los operadores económicos de participar en dichos procedimientos en todo el mercado interior”.*

El adjudicatario deberá comprometerse a adaptar la plataforma a los posibles cambios normativos de ámbito europeo y/o nacional sobre contratación pública dentro del plazo de ejecución del contrato y sin coste adicional para RTVE, y en los plazos que establezca la ley en cada caso.

## 2.2 Requerimientos funcionales

Las funcionalidades mínimas que debe cumplir el sistema son las detalladas a continuación. El licitador describirá cualquier otra funcionalidad que incluya en su propuesta sin coste adicional.

### 2.2.1 Funcionalidad General

El sistema de licitación electrónica deberá ser una herramienta integral, que deberá cubrir completamente el proceso de licitación, desde la publicación de la licitación hasta la adjudicación y firma del contrato, y deberá contemplar al menos las siguientes funcionalidades:

- **Portal interno:** Permitirá a RTVE definir licitaciones, tramitar las publicaciones de las mismas, recibir la documentación asociada, proceder a la apertura de las ofertas y su adjudicación o no según proceda, y contemplará los procesos de formalización de la contratación. Deberá soportar todos los procedimientos de contratación previstos en la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) incluyendo también los acuerdos marco y contratos derivados, sistemas dinámicos de adquisición y la subasta electrónica.
- **Portal externo:** Permitirá a los licitadores consultar las licitaciones vigentes, descargar pliegos y documentación sobre las licitaciones, presentar ofertas, recibir y consultar apuntes de registro y consultar el estado de las licitaciones, entre otras.
- **Sistema de Notificaciones electrónicas:** Permitirá enviar notificaciones o comunicaciones certificadas y fehacientes a los licitadores, presentar subsanaciones o respuestas y cualquier otro trámite relacionado, con plena validez legal sin importar el punto en el que se encuentre el expediente.

- **Integración completa con la Plataforma de Contratación del Sector Público “PLACSP”** que permita realizar cualquier acción (publicaciones, modificaciones, desbloques...) en ella sin necesidad de tener que acceder directamente a la propia PLACSP
- **Otras integraciones:**
  - Permitirá la publicación de anuncios en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)
  - Integración con el sistema GECO de gestión de expedientes de contratación de RTVE.
  - Integración con el ROLECE que permita comprobar y acreditar que las empresas estén inscritas en ese registro.

### 2.2.2 Registro de personas físicas y jurídicas

La plataforma deberá proporcionar un sistema sencillo y ágil de registro de personas físicas, representantes de empresas, y autónomos. Igualmente, deberá disponer de un sistema para el registro completo y detallado de personas jurídicas, de cualquier naturaleza. Este sistema de registro deberá estar accesible, al menos, desde la página principal de la plataforma y ofrecerá funciones de ayuda y/o soporte.

Una misma persona física deberá poder actuar en representación de distintas entidades, así como una misma empresa o entidad deberá poder estar representada por más de una persona física.

Toda entidad registrada o dada de alta en la plataforma deberá poder designar una única persona principal administradora de contacto con RTVE.

Toda entidad registrada deberá tener, a través de la persona responsable de la administración, el control absoluto sobre las personas que le representan.

La plataforma deberá disponer de un repositorio accesible de todas aquellas empresas y autónomos registrados en ella. Dicho repositorio deberá disponer de utilidades de búsqueda de empresas y autónomos por distintos campos entre los que deben estar:

- Denominación comercial
- Razón social
- CIF u otros para empresas extranjeras)
- País
- Comunidad autónoma
- Provincia
- Municipio
- CPVs
- Este repositorio tendrá un sistema de control que no permita la duplicación de empresas en base a su CIF y/o razón social. También se podrá modificar por los usuarios de la Dirección de Compras de RTVE para añadir, modificar o eliminar datos de la empresa con el fin de actualizarlo.

La plataforma deberá ofrecer a todas las empresas interesadas la posibilidad de registrarse en el repositorio de licitadores a través de la cual puedan publicitar sus datos de contacto. Esta información deberá ser accesible a RTVE para, entre otros usos, realizar avisos o comunicados de participación en licitaciones.

Los usuarios de la Dirección de Compras de RTVE podrán acceder a listados de estas empresas para poder enviar comunicaciones de forma agrupada desde la misma plataforma interna. El objeto de dichas comunicaciones pueden ser avisos de licitaciones o de cambios en licitaciones, entre otros.

### 2.2.3 Procedimientos y licitaciones

Deberá disponer, como mínimo, de los procedimientos de contratación referenciados en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Entre otros incluirá los siguientes:

- Procedimiento abierto
- Procedimiento abierto simplificado
- Procedimiento negociado (con publicidad y sin publicidad).
- Procedimiento restringido
- Procedimiento mediante acuerdo marco y su contratación derivada
- Subasta electrónica
- Sistema dinámico de adquisición
- Contrato menor

La plataforma contemplará la posibilidad de aplicación de criterios objetivos y/o subjetivos; siempre garantizando la privacidad de la oferta económica hasta finalizar la evaluación de los criterios subjetivos.

Todos los procedimientos de contratación indicados deberán **permitir la gestión de licitaciones por lotes**, aplicando el mismo o distinto criterio de evaluación a cada lote. Igualmente, contemplarán la posibilidad de permitir la recepción de ofertas variantes.

La plataforma deberá permitir la negociación, en aquellos procedimientos en que sea requerida y siempre desde la misma plataforma. Deberá permitir:

- Procesos de negociación con rondas múltiples
- Contraofertas
- Informes de gestión de ahorros tras cada negociación

La plataforma deberá contar con la posibilidad de celebrar subastas electrónicas, conforme a la Ley de Contratos del sector Público, en sus distintas modalidades o variantes.

Una vez dada de alta la licitación, la plataforma deberá permitir adjuntar documentos externos sin limitación de tamaño, asociados a la misma, que podrán ser visualizados y/o descargados por cualquier empresa o autónomo interesado. El licitador debe poder marcar un documento aportado como confidencial con lo que, bajo ningún concepto, sea conocido por personal externo a RTVE.

La plataforma deberá permitir crear formularios para que las empresas ofertantes introduzcan la información de sus ofertas. Estos formularios podrán ser creados desde el inicio o disponer de un repositorio de plantillas que sean gestionadas por los usuarios administradores. La plataforma deberá poder importar y exportar estos formularios en formato electrónico. Estas plantillas no podrán ser modificadas por las empresas licitadoras.

#### 2.2.4 Presentación de ofertas

La plataforma deberá ofrecer, en tiempo real, información sobre los licitadores que se interesan por las licitaciones publicitadas por RTVE.

Deberá permitir la presentación de ofertas a cualquier tipología de empresas, incluidos autónomos y empresas en UTE.

La plataforma deberá permitir en el momento de presentar ofertas la inclusión de documentos con, al menos, los siguientes formatos de documentos: DOC, DOCX, DWG, DXF, JPEG, JPG, ODT, PDF, PDF/A, PPT, PPTX, RAR, RTF, TIFF, TXT, XLS, XLSX, ZIP.

La plataforma no deberá limitar a los licitadores el número o el tamaño de los archivos que deben o desean enviar a través de la misma, así como el tiempo de carga y envío de dichos archivos, pudiendo configurar su tamaño. Además, permitirá conocer a los licitadores qué documentos han presentado con la fecha de entrega.

Deberá contar con un sistema que permita la generación de **recibos o justificantes electrónicos** acreditativos de creación de eventos, recepción y lectura con, al menos, la siguiente información obligatoria:

- Fecha y hora del recibo con sello de tiempo o evento acreditado o ficheros adjuntos
- Evento acreditado
- Ficheros adjuntos
- Información detallada de la firma electrónica utilizada
- Información sobre el sello de tiempo

Estos recibos deberán poder exportarse en algún formato electrónico, preferiblemente en formato PDF.

Los recibos o justificantes electrónicos acreditativos deberán generarse automáticamente, al menos, en los siguientes eventos:

- Publicación de una licitación
- Modificación o suspensión de una licitación o Presentación de una solicitud de aclaración, mensaje, etc.
- Contestación a una solicitud de aclaración, mensaje, etc.
- Presentación de una oferta
- Retirada de una oferta
- Finalización del plazo de presentación de ofertas
- Apertura de ofertas
- Adjudicación de la licitación
- Otros

No deberá obligar a los licitadores a realizar la presentación de las ofertas en una sola sesión, permitiendo a los mismos guardar la información introducida con objeto de continuar con la presentación posteriormente.

### 2.2.5 Admisión y exclusión de ofertas

La plataforma deberá identificar las ofertas que se han presentado fuera de plazo, y aquellas otras cuyo importe esté por encima del precio base permitiendo la exclusión de las mismas.

La plataforma impedirá que las ofertas excluidas sean objeto de evaluación y por lo tanto que sean susceptibles de resultar adjudicatarias.

La plataforma permitirá la identificación y consulta de las ofertas excluidas y de los motivos de exclusión. La plataforma no permitirá a RTVE una vez excluidas las ofertas, conocer el contenido de los sobres restantes del licitador o licitadores excluidos.

### 2.2.6 Evaluación de ofertas

La plataforma deberá ofrecer la posibilidad de evaluar las ofertas presentadas admitidas según modelos de evaluación automáticos y previamente definidos en la misma.

La plataforma deberá disponer de una funcionalidad para la creación de modelos de evaluación. Esta funcionalidad debe disponer predefinidos los modelos más habituales. No se admitirán soluciones que sólo propongan evaluaciones externas a las mismas, ya sea a través de plantillas de hojas de cálculo o similares.

La funcionalidad de evaluación deberá contar, al menos, con las siguientes funcionalidades:

- Evaluación automática de ofertas según modelos básicos
- Evaluación automática de los criterios objetivos establecidos en un modelo de evaluación previamente configurado.
- Evaluación multicriterio y multinivel de ofertas.
- Verificación del grado de cumplimiento de los requisitos en las ofertas.
- Evaluación individual de las ofertas, según los criterios, escalas, fórmulas y modelos de ponderación definidos.
- Mapas comparativos automáticos o manuales multicriterio.
- Informe completo y detallado de evaluación, permitiendo la configuración del mismo por el Grupo.

### 2.2.7 Adjudicación

La plataforma deberá permitir adjudicar a la oferta con mayor puntuación, resultante de la evaluación de las ofertas realizada previamente.

La plataforma deberá ofrecer la posibilidad de notificar, con recibo acreditativo, la adjudicación a todos los licitadores que han presentado ofertas mediante documento parametrizable y/o documento adjunto. Las Comunicaciones realizadas a los proveedores deben ser personalizadas

La plataforma publicitará la información de la adjudicación mostrando al menos el nombre del adjudicatario, la fecha de adjudicación y el precio de adjudicación.

### 2.2.8 Subastas electrónicas

La plataforma deberá ofrecer la posibilidad de parametrizar y celebrar subastas electrónicas.

La plataforma, en cuanto a acreditación de la identidad de los participantes en la puja, deberá facilitar uno o más de los siguientes tipos de sistema: usuario y contraseña, certificado electrónico, URL autenticada.

La plataforma, en cuanto a celebración de subastas electrónicas, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Estar íntegramente disponible en español (castellano).
- Disponer de varios tipos de subasta previamente configurados (subasta ascendente, subasta descendente, con lotes, multicriterio, etc.)
- Posibilitar la definición de la subasta en formato de hoja de cálculo, formato XLS o semejante, y la realización de las pujas en el mismo formato.
- Facilitar medios de contacto en línea (mensajería, chat, etc.) con los licitadores antes, durante y después de la celebración de la subasta.
- Disponer de un sistema de registro, en tiempo real, de toda actuación que se realice tanto por parte de la entidad contratante como por parte de los licitadores.
- Facilitar a la entidad contratante una visualización alfanumérica y gráfica de la evolución de la subasta en celebración.
- Facilitar a los licitadores información detallada del estado de la subasta (tiempo restante para la finalización, extensiones de tiempo, suspensiones temporales, etc.), de los valores de sus pujas, su posición relativa, etc.
- Facilitar la extracción completa de la información introducida y registrada en la celebración de la subasta, en formato XLS y/o PDF.
- Generar automáticamente informes completos en formato XLS y/o PDF, de toda la actividad durante la subasta por licitador de forma estructurada.

### 2.2.9 Firma electrónica y sellos de tiempo

La plataforma de licitación electrónica ofertada deberá disponer de **solución propia para la firma electrónica de documentos** por parte de los licitadores, con validez legal, y conforme a la legislación española (Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica) y deberá permitir a proveedores extranjeros presentar sus ofertas firmadas electrónicamente, aunque dispongan de certificados electrónicos emitidos por autoridades de otros estados.

La plataforma deberá incluir el servicio de **sellado electrónico de tiempo** con validez legal, que deberá ser de cualquier prestador de servicios de sellado de tiempo admitidos por la plataforma @firma, u otro homologado por cualquier estado miembro de la Unión Europea, y será responsabilidad exclusiva del adjudicatario sin ninguna dependencia por parte de RTVE.

La plataforma **deberá garantizar la confidencialidad de las ofertas**, así como de la documentación presentada en los procesos de licitación electrónica hasta el momento de la apertura de las mismas, a través de cifrado con certificado electrónico. Dicha confidencialidad deberá poder ser acreditada por la PLPE.

### 2.2.10 Notificaciones electrónicas

La solución propuesta debe incluir la gestión de notificaciones electrónicas a los licitadores desde la plataforma. El sistema mostrará las notificaciones al licitador una vez se autentica y accede a su información privada. Se podrán enviar diversos tipos de notificaciones y comunicaciones como:

- Notificaciones de eventos de licitación electrónica, como solicitud de subsanaciones de documentos, de aclaraciones de la oferta, de fases de negociación, participación en una subasta o adjudicación de un contrato, pre-adjudicación o requerimiento de documentación previo a la adjudicación, entre otros.
- Aclaraciones en relación a los expedientes a los cuales ha presentado oferta.
- Comunicaciones informativas sobre licitaciones.
- Invitaciones a procedimientos negociados o restringidos.
- Permitirá personalizar Notificación masiva o grupal para los licitadores no adjudicatarios
- Otras.

La modificación del estado de una notificación será registrada automáticamente en el sistema. También se controlará el plazo de entrega de la notificación.

### 2.2.11 La plataforma permitirá a los usuarios de la Dirección de Compras de RTVE crear notificaciones personalizadas, así como plantillas para envíos masivos a licitadores. Integración con la Plataforma de Contratación del Sector Público "PLACSP".

El sistema estará completamente integrado con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), para llevar a cabo la publicación automática en BOE y DOUE pudiendo realizar los usuarios de RTVE, a través de la aplicación, toda la operativa de publicación, licitación, modificación o edición, adjudicación y notificación desde el sistema, no siendo necesario para el usuario de RTVE el acceso a la citada plataforma para realizar estas operaciones, dando así cumplimiento a lo requerido en el artículo 347.2 de la Ley 9/2014:

*“Los perfiles de contratante de los órganos de contratación de todas las entidades del sector público estatal deberán alojarse de manera obligatoria en la Plataforma de Contratación del Sector Público, gestionándose y difundándose exclusivamente a través de la misma. En las páginas web institucionales de estos órganos se incluirá un enlace a su perfil de contratante situado en la Plataforma de Contratación del Sector Público”.*

El sistema no requerirá a RTVE ninguna conexión con la red SARA o con cualquier otro servicio telemático de la administración que se requiera (PLSCP), ROLECE, Notific@, @firma, Cl@ve, REA...), siendo el adjudicatario el responsable de cualquier integración de su plataforma que sean necesaria con servicios de la Administración Electrónica para dicha integración o para cualquier otro aspecto del servicio.

El licitador detallará en su oferta otros conectores de los que disponga su plataforma que puedan ser requeridos en el futuro. En caso de ser necesarios, estos no tendrán coste adicional para RTVE.

### 2.2.12 Interoperabilidad

La plataforma deberá estar adecuada al **Esquema Nacional de Interoperabilidad**, Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, así como a las distintas normas técnicas específicas.

Los distintos modelos de datos que utilice la plataforma deberán ser compatibles con los estándares de interoperabilidad de PEPPOL (Pan-European Public Procurement Interoperability Initiative).

#### Anuncios DOUE

El licitador indicará en su propuesta si dispone de la calificación de TED eSender para poder entregar archivos XML normalizados a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

### 2.2.13 Custodia de documentos.

Se requiere garantizar la preservación y la validez jurídica de todos los documentos electrónicos que forman parte de las licitaciones a lo largo del periodo del servicio, incluyendo:

- Capacidad de almacenar y preservar todos los documentos con validez legal.
- Garantía de accesibilidad y disponibilidad de contenidos.
- Garantía de integridad y autenticidad de contenidos. El sistema deberá garantizar la unicidad e inmutabilidad de cualquier documento cargado por los licitadores, mediante un código hash u otro mecanismo similar.
- Cifrado de los documentos confidenciales que se determine (ofertas y otros)
- Interfaces de integración que permitan recuperar los documentos a petición de RTVE en cualquier momento de manera automatizada.

### 2.2.14 Funcionalidades generales

#### Notificaciones automáticas

El Sistema contemplará notificaciones automáticas a los intervinientes en los procesos y destinatarios seleccionados. Dichas notificaciones deberán ser parametrizables y personalizables ante ocurrencia de distintos eventos.

#### Sistema de búsquedas

El sistema deberá permitir a los usuarios realizar cualquier tipo de búsqueda sobre los distintos campos del modelo de datos, pudiendo filtrar la información mediante criterios variables.

Tendrá funcionalidades de búsqueda básicas para los usuarios normales y funcionalidades avanzadas para los administradores.

- Permitirá búsquedas avanzadas tales como:
  - Búsquedas entre fechas
  - Ordenación de los resultados por distintos criterios
  - Búsquedas por estado

- Búsquedas combinadas de múltiples campos
- Otros
- Una vez realizadas las búsquedas se podrán realizar exportaciones en CSV's y Excel.

### **Parametrización de la interfaz de usuario**

Se podrán parametrizar aspectos de la interfaz de usuario tales como:

- Menús a medida.
- Personalización de las distintas pantallas con la imagen corporativa y estilos de CRTVE.
- Registro y perfil de usuario.
- Home page y Banners
- Información general, ayuda y FAQs
- Otros

### **Gestión Documental**

El sistema dispondrá de una gestión documental que permita:

- Gestionar y administrar toda la documentación que se almacena dentro de la aplicación.
- La documentación estará organizada y disponible digitalmente y con una única vía de entrada para los usuarios del sistema.
- Se podrá gestionar el almacenamiento de diferentes formatos de documentos: PDF, MS-Word, MS-Excel y otros.

### **Sistema de Informes**

El sistema dispondrá de herramientas para generar cualquier tipo de informe por parte de los administradores, utilizando diferentes filtros.

En la fase de implantación se definirán los informes necesarios para la gestión de la plataforma por parte de CRTVE que deberá implementar el adjudicatario.

Los informes se podrán exportar en formato CSV y hoja Excel.

El licitador detallará en su propuesta todas las funcionalidades de extracción de informes, e informes estándar que proporcione la plataforma.

### **Registro de Actividad de la plataforma**

La plataforma deberá contar con un sistema de auditoría interna que registre y archive toda actuación que se realice dentro de la misma tanto por personal de RTVE como de los licitadores según los estándares definidos por el Real Decreto 3/2010 conforme a la norma de seguridad OP EXP8. La información registrada y archivada de cada actuación o evento comprenderá, al menos, el siguiente contenido:

- Fecha, hora, minutos y segundos
- Referencia licitación
- Entidad contratante
- Identificación Usuario/a
- Licitador

- Dirección IP
- Actuación (Consulta / Edición)
- Resultado (Error / Éxito)
- Evento (presentación de oferta, subida de documento, firma de documento, recepción de notificación, otros eventos).

Esta auditoría de cada expediente, permitirá conocer y aportar las evidencias sobre la situación y proceso seguido por el expediente durante todas las fases de su tramitación: Procesos de presentación y apertura de ofertas, el acceso a la documentación de la licitación (pliegos), la publicación de resultados y de anuncios, aclaraciones, las notificaciones asociadas a las licitaciones y los procesos de formalización de la contratación. También debe proporcionar un registro de actividad (fecha y hora de cada paso y datos asociados) de todas las operaciones realizadas, tales como:

- Consulta o actualización de datos personales
- Acciones realizadas por cada usuario en el sistema, tanto gestores de RTVE como licitadores.

También deberá existir un Log o registro de errores del sistema para detección de errores e incidencias en la aplicación.

### **Ayuda en línea**

La plataforma deberá ofrecer un completo sistema de ayuda en línea, desde el cual, cualquier tramitador o administrador de RTVE, así como cualquier usuario externo, pueda acceder a información sobre cómo operar con la plataforma y resolver las dudas frecuentes.

### **Extracción de la información**

La plataforma deberá posibilitar la realización y extracción de copias completas y/o parciales de la información de las licitaciones, así como de la información introducida y presentada por los licitadores.

Para ello se seguirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad que se desarrollan el RD 4/2010, concretamente en los formatos definidos para “Documento electrónico” y “Expediente electrónico”, de acuerdo al ENI y a los principios de interoperabilidad por éste establecidos.

Se dispondrá de funcionalidad que permita realizar el “foliado” de los expedientes, exportando a una carpeta, toda la información y documentos del expediente, pudiendo generar un “dossier” del expediente para su impresión, exportación a PDF, comunicación a terceros, carga en otros sistemas o cualquier otra necesidad.

Al finalizar el contrato, se entregará a RTVE una extracción completa de la información y documentos almacenados de todas las licitaciones en un formato que permita su carga en otros sistemas que determine RTVE.

### **Interfaz de usuario**

Otras características del interfaz de usuario son:

- Diseño sencillo e intuitivo.

- Parametrizable de acuerdo a las preferencias de RTVE
- La interface de usuario será en español.
- Dirección URL propia: *licitaciones.rtve.es*

### Visualización de KPIs y Cuadros de Mando

La herramienta dispondrá de un cuadro de mando que muestre a los administradores los principales KPI's y estadísticas de la plataforma de forma gráfica. El licitador describirá en su propuesta los KPIs disponibles y ejemplos de visualización.

Para las licitaciones, la plataforma debe proporcionar en tiempo real indicadores parametrizables, tales como:

- Usuarios conectados a la plataforma
- **Nº de licitaciones publicadas activas**
- **Nº de licitaciones adjudicadas finalmente**
- **Nº medio de ofertas presentadas**
- **Precio base medio**
- **Precio medio de adjudicación**
- **Ahorro medio obtenido (Precio medio de ofertas presentadas - Precio medio de adjudicación)**
- Otros

Estos indicadores se podrán obtener para un periodo temporal parametrizable, para uno o más tipos de procedimiento, y con posibilidad de filtrar la información por otros criterios.

Los indicadores serán exportables al menos en formato Excel

### 2.3 Requerimientos de licenciamiento y usuarios

El número de usuarios requerido de cada tipo es el siguiente:

Tipo de usuario	Funcionalidad	Número Usuarios estimados
Usuario Administrador	Con acceso a todo el sistema y funcionalidades de administración y modificación de datos maestros.	Los que se requieran
Usuario Gestor	Usuarios gestores de RTVE que deban acceder a la plataforma Gestionar licitaciones Tendrán acceso a los módulos que requieran.	Los que se requieran

Usuarios de Consulta	Usuarios de RTVE de acceso a la plataforma en modo consulta.	Los que se requieran
Usuario Externo	Usuarios de licitadores	Ilimitados

RTVE determinará durante la implantación, según las necesidades, el rol asignado a cada usuario y a qué módulos y funcionalidades podrá acceder.

No existirá ninguna otra limitación en el uso del sistema, tal como tamaño de la base de datos, volumen de datos, almacenamiento o número de elementos de cualquier tipo.

### Gestión de usuarios externos

El proceso de registro de nuevos usuarios externos (licitadores) será íntegramente gestionado por el proveedor, que proporcionará soporte a los licitadores ante cualquier duda o consulta durante el proceso de registro, y dispondrá de funcionalidades para la autorresolución de cualquier incidencia de seguridad, pérdidas y caducidad de contraseñas, etc, sin intervención de RTVE.

Se deberá contemplar que el acceso al sistema por parte de personas físicas representantes de empresas o de autónomos (licitadores), se llevará a cabo mediante certificado electrónico, reconocido o avanzado, de cualquier tipo emitido por una autoridad de certificación europea o cualquier otro medio de acreditación de la identidad autorizado por la normativa de aplicación.

Toda identificación mediante certificado electrónico emitido por una Autoridad de certificación española será validada, previamente a su aceptación, ante la Autoridad de Certificación que lo emitió o ante el servicio de validación de la plataforma @firma.

### 2.4 Requerimientos de puesto de usuario

Se deberán cumplir los siguientes requerimientos para la aplicación:

- La aplicación deberá estar diseñada para ser utilizable mediante una interfaz 100% Web, compatible con los principales navegadores: Edge, Chrome, FireFox, otros.
- La aplicación debe ser accesible desde diferentes dispositivos como ordenadores personales (Windows, MAC), móviles o tabletas (Android / IOs), tanto para consulta como para edición.  
Para ello la aplicación deberá ser “responsive”, es decir que identificará el dispositivo desde el que el usuario se está conectando y ofrecerá el interfaz adecuado para ese dispositivo.
- Para el caso de que el rendimiento en el puesto de trabajo se vea afectado por la configuración del puesto de trabajo, el licitador deberá indicar en su oferta la configuración recomendada para obtener los tiempos de respuesta adecuados y colaborará en todo lo necesario la resolución de cualquier anomalía en el rendimiento del sistema.
- Todo el interfaz de usuario será en español de España.

- El acceso al sistema se podrá realizar desde cualquier punto con conexión a Internet.
- Se utilizará el protocolo seguro https.

### Acceso desde Dispositivos móviles

El licitador detallará si la aplicación o algunos de sus módulos disponen de acceso mediante APP móvil. En caso afirmativo, RTVE podrá utilizar dicha funcionalidad durante toda la duración del contrato.

## 2.5 Requerimientos de Plataforma

Dado que lo que se requiere es un servicio cloud llave en mano (Software as a Service), ubicado en las dependencias del adjudicatario, será responsabilidad del adjudicatario disponer de todos los medios necesarios para ejecutar el servicio en las condiciones requeridas.

La plataforma podrá ser compartida con otros clientes, siempre que se garantice que la información de RTVE sea almacenada en un entorno seguro e independiente de otros clientes.

La plataforma deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Deberá estar adecuadamente dimensionada para el servicio, según la volumetría y usuarios requeridos.
- Deberá incluir todos los componentes necesarios: Hardware, Software de base, Licencias, BBDD, Comunicaciones y cualquier otro elemento.
- Deberá incorporar sistemas de seguridad para prevenir intrusiones y fugas de información y otros tipos de ciberataques.
- Acceso seguro desde cualquier punto con conexión a Internet mediante protocolo seguro https.
- Disponibilidad del Sistema 24x7.
- El tiempo máximo de respuesta para cualquier consulta o actualización desde el puesto de trabajo será **inferior a 5 segundos**, a excepción de la ejecución de consultas o informes complejos o la carga de documentos pesados de hasta 1MB que no podrán tardar más de **30 segundos**.
- Almacenamiento. El sistema dispondrá de la capacidad de almacenamiento necesario para su funcionamiento durante toda la duración del contrato, según las volumetrías indicadas y las necesidades de la propia herramienta.
- Alta disponibilidad ante fallos.
- Copias de respaldo periódicas.
- **Podrá realizarse una exportación de la documentación almacenada cuando RTVE lo solicite.**

La volumetría estimada durante la duración del servicio, es la siguiente:

### Volumetría Licitación Electrónica

Volumetría Licitación Electrónica	Acumulado Actual (1)	Incremento Anual	Estimación Acumulada Total
Licitaciones	1.675	700	5.875
Ofertas presentadas	4.000	2.200	17.200
Documentos almacenados	150.000	75.000	600.000
Almacenamiento ocupado (GB)	200	150	1.000
Licitadores Registrados	1.000	400	3.400
Incidencias y Consultas Licitadores		1.000	6.000

(1) Datos a 30/12/20

Se considera que una licitación incluye todos los procesos asociados, independientemente del número de licitadores que presenten oferta, del número de lotes, número de documentos presentados, etc.

Estos volúmenes corresponden a la suma de los volúmenes existentes del sistema actual, más el incremento estimado durante toda la duración del contrato y sus posibles prórrogas.

El licitador incluirá en su oferta económica el coste adicional en caso de superarse el volumen máximo previsto de almacenamiento de documentos, por intervalos de 100GB/mes.

## 2.6 Integración con otros sistemas

### Plataforma de Contratación del Sector Público “PLACSP

Como ya se ha dicho, será responsabilidad del adjudicatario mantener la integración y actualización de la información en la plataforma de licitaciones de RTVE con la Plataforma de Contratación del Sector Público “PLACSP” conforme a lo requerido en el artículo 347.2 de la Ley 9/2014.

### Aplicación de gestión de Compras GECO

El sistema deberá integrarse con el sistema GECO (gestión de expedientes de compras de RTVE), el cual será el depositario final de los documentos relevantes de una licitación.

La integración entre el Sistema GECO y la plataforma de licitación, se basará en una comunicación bidireccional donde existirá un intercambio de información, documentación asociada, así como un control “status” de la situación del Expediente a lo largo de su tramitación.

Los Servicios de integración entre las plataformas, se analizarán y definirán en la fase de implantación del sistema, siendo RTVE la que determine la forma (WebServices, Ftps, etc) y el modo (On Line, Bacth, etc) de dicha Integración.

Los mecanismos de integración (APIs) deben estar suficientemente documentadas y basados en servicios web (SOAP o REST). Dichas APIs se pondrán a disposición de RTVE y su uso no estará sujeto a ningún coste adicional.

Cualquier modificación en dicha interfaz por parte del proveedor deberá ser notificada a CRTVE con suficiente antelación para estudiar y, si procede, acometer los cambios necesarios.

Así mismo, cualquier cambio funcional de dicha integración deberá consensuarse y planificarse entre ambas partes antes de llevarse a cabo.

Se deberá garantizar la seguridad en las transacciones mediante la integración con servicios (autenticación de usuario, cifrado de las comunicaciones, limitación en el acceso a los servicios desde internet, etc.).

#### Los Servicios mínimos Requeridos

- Gestión de Expedientes: Altas, Modificaciones, Publicación o cualquier otra acción relacionada con la licitación de los Expedientes.
- Consulta del Estado del Expediente o Conjunto de Expedientes. Definición de Status
- Gestión de cualquier tipo de documentación (Bidireccional) asociada a la tramitación, adjudicación y formalización del expediente a lo largo de la vida de este
- Notificaciones: envío de notificaciones desde GECO a través de la plataforma
- Proveedores/Licitadores: servicios de consulta de licitadores registrados en la plataforma. Consulta de ofertantes por expediente y/o lote.
- Obtención de información relativa a la apertura de ofertas/evaluación de ofertas. Notificación y envío automático de documentos relacionados a GECO tras la apertura de ofertas.
- Adjudicación: notificación desde GECO de la adjudicación de una licitación. Envío de documentación relacionada.
- No adjudicación (lamento): notificación desde GECO de la no adjudicación de una licitación a los licitadores
- Formalización de Contrato: Actualización desde GECO de estado de formalización del contrato junto con los documentos relacionados.
- Cualquier otro tipo de Servicio requerido por RTVE y que sea necesario para el sistema de gestión de compras (GECO) de RTVE.

Esta integración se realizará durante la fase de implantación.

#### 2.7 Requerimientos de Control de Accesos

El sistema deberá garantizar la confidencialidad de los datos mediante el acceso con usuario y contraseña, integrado en el directorio activo de CRTVE.

- **Permisos y Roles.** Los permisos se podrán gestionar a nivel de usuario y/o roles. Dichos perfiles y roles podrán definirse, de tal forma que se pueda limitar el acceso a la distintos módulos, pantallas o elementos. El licitador describirá en su oferta las funcionalidades y flexibilidad al respecto.

- **Registro de actividad.** La solución debe incorporar mecanismos de registro y auditoría de actividad de los usuarios, de forma que pueda determinarse cuando se ha conectado un usuario y qué usuario ha realizado una acción sobre el sistema.
- **Gestión de usuarios y contraseña.** El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas que se utilizarán para el alta, baja y modificación de usuarios, sin requerir la intervención de RTVE. Se proporcionarán las herramientas y soporte necesario para resolver cualquier incidencia de olvido o pérdida de contraseña por parte de los usuarios.

La aplicación dispondrá de procedimientos de caducidad periódica de contraseñas.

- **Integración con SCIM**

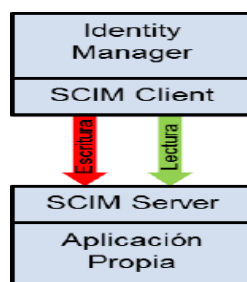
El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo y en concreto mediante el protocolo SCIM descrito a continuación.

La aplicación deberá cumplir con el estándar SCIM (System for Cross-domain Identity Management) en su versión 2.0, con el fin de facilitar la gestión de los usuarios y grupos de permisos y otros objetos de la aplicación, que haga posible dicha integración.

La especificación del estándar 2.0 está publicada en: <http://www.simplecloud.info/>

Para la gestión de recursos, SCIM provee una API REST con un variado pero sencillo juego de operaciones que soportan desde el parcheo de un atributo concreto en un usuario hasta actualizaciones masivas.

La aplicación se integrará con el conector SCIM del gestor de identidades de RTVE (Identity Manager), previo desarrollo, por parte del adjudicatario (Aplicación Propia), de un Web Service SCIM que permita realizar las operaciones de gestión sobre cuentas de usuario y grupos del modelo de seguridad de la aplicación mediante las llamadas del estándar SCIM 2.0, como se muestra en el siguiente gráfico:



En caso de no disponerse de este interfaz actualmente, el licitador indicará en su oferta el plazo previsto de disponibilidad.

- **Integración con SAML**

El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con el estándar SAML 2.0 para los procesos de autenticación, Single Sign-On y federación de identidad.

La especificación de estándar se encuentra en publicada en:

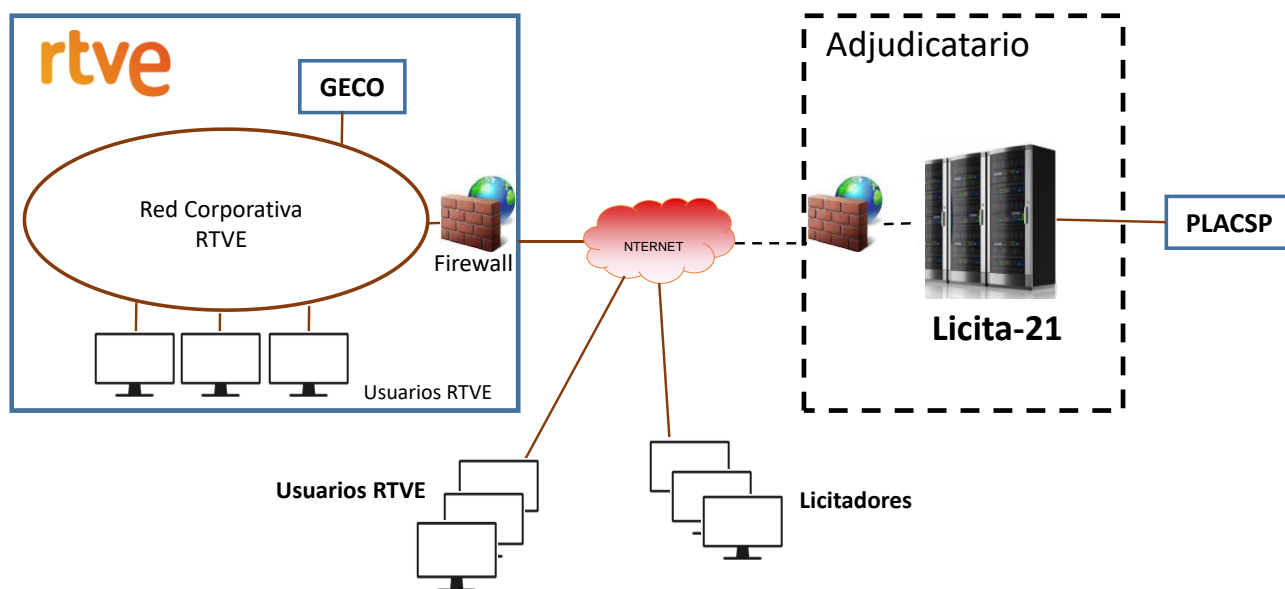
<https://www.oasis-open.org/standards#samlv2.0>

Se debe incluir la Federación de Identidades contra un Identity Provider (IdP) proporcionado por RTVE. Por tanto, el licitador debe implementar en su solución el rol de Service Provider (SP) de SAML2, con los perfiles Web Browser Single Sing On y Single Logout.

En caso de no disponerse de este interfaz actualmente, el licitador indicará en su oferta el plazo previsto de disponibilidad.

## 2.8 Esquema general del Servicio

La siguiente figura resumen el esquema de funcionamiento del servicio, así como la conexión de los usuarios finales del mismo.



### 3 Implantación y soporte

En este apartado se detallan todas las tareas necesarias para la correcta implantación del sistema y su posterior administración y soporte durante toda la duración del contrato.

#### 3.1 Implantación del sistema

El adjudicatario será responsable de todo el proceso de implantación del sistema durante la fase de transición de entrada.

El proceso de Implantación deberá ser gradual, proponiendo el licitador el plan de implantación y fases, en el que se contemplen al menos los siguientes apartados:

- **Instalación, configuración y parametrización.** Deberá incluir todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del sistema, tales como:
  - Instalación, configuración y parametrización de elementos hardware y software.
  - Adaptaciones de los módulos de la solución a los requisitos de RTVE.
  - Parametrización y configuración de todos los componentes del sistema.
  - Diseño de elementos gráficos necesarios en las distintas pantallas, iconos, Textos y cualquier otro elemento necesario.
  - Integraciones con los sistemas de RTVE.
  - Alta de los usuarios y definición y creación inicial de perfiles de usuarios.
  - Puesta en marcha de comunicaciones.
  - Cualquier otra tarea necesaria.
- **Configuración del proceso de licitación.** Se realizará la configuración y parametrización de los distintos flujos pantallas, etc., necesarios para el proceso de licitación de RTVE, descritos en apartados anteriores.
- **Formación de usuarios.** Se incluirá la formación a usuarios finales y administradores de RTVE según describe en el apartado correspondiente.
- **Soporte a pruebas de aceptación.** El licitador presentará un plan de pruebas de aceptación que serán ejecutadas por él mismo y después por RTVE antes de la puesta en producción.  
El adjudicatario proporcionará soporte in-situ a RTVE en la ejecución de dichas pruebas.
- **Carga de Datos.** El adjudicatario será responsable de la carga inicial y migración de datos del sistema actual necesarios para la puesta en marcha del sistema.
- **Interfases:** El adjudicatario será responsable del desarrollo y adecuación necesario en su plataforma para la integración con los Sistemas de RTVE y su puesta en producción, cuyo análisis y desarrollo se realizan durante el periodo de implantación del servicio.
- **Puesta en producción** Una vez finalizadas las pruebas de aceptación, se realizará la puesta en producción, y siempre que no existan incidencias relevantes a criterio de RTVE, se considerará iniciado el servicio y comenzará la utilización del sistema por parte de los usuarios.

Se definirá un **Plan de Corte** que establezca todas las actividades a realizar para el paso del sistema actual al nuevo sistema con el menor impacto posible para el servicio.

Las tareas que afecten a la disponibilidad del sistema actual, se realizarán en los horarios que menos afecten al servicio, pudiendo incluir noches y fines de semana si RTVE lo requiere.

### 3.2 Carga y Migración de Datos

El adjudicatario será responsable de la carga inicial de datos necesaria para la puesta en marcha del sistema:

- Será necesario detallar en la oferta tanto los datos maestros a cargar para el arranque del sistema como el método propuesto de carga.
- Los procesos de conversión y carga automática de los datos del sistema actual o de otros sistemas, necesarios para la implantación del nuevo sistema, deben estar contemplados en el proyecto.
- El adjudicatario realizará la carga de cualquier dato que pueda ser necesario para el funcionamiento correcto del sistema y las bases de datos.
- RTVE proporcionará toda la información necesaria que solicite el adjudicatario, en el formato en el que se disponga.
- **Se realizará una carga completa de toda la información histórica incluida en el sistema actual (documentos, licitaciones, licitadores, etc), que será entregada en el formato en el que se disponga tras su extracción del sistema actual, debiendo el adjudicatario hacer las conversiones y adaptaciones que sean necesarias garantizando la integridad de los datos y expedientes.**

### 3.3 Formación

Durante el proyecto se transferirá a RTVE la información necesaria sobre las funcionalidades del nuevo sistema y las herramientas y tecnologías utilizadas.

El adjudicatario proporcionará a RTVE la formación que garantice el conocimiento y manejo de las soluciones desarrolladas e implantadas en el contexto del presente pliego para su adecuada utilización.

El adjudicatario presentará un Plan de Formación que constará de los siguientes apartados:

- **Objetivos de formación:** teniendo en cuenta los perfiles identificados y las necesidades de formación, se identificarán los objetivos a alcanzar por el proceso formativo. Para ello, previamente será necesario llevar a cabo un análisis de impacto, para conocer qué funciones van a cambiar y lo que supondrá el cambio para cada usuario.
- **Diseño y contenido de los cursos:** donde se describe el contenido de formación teniendo en cuenta el número de personas a formar, materiales medios necesarios para su realización.
- **Calendario de formación:** se determinarán las fechas idóneas para la formación de cada grupo identificado por el perfil, teniendo en cuenta las fechas en las cuales deben comenzar a operar con

la nueva aplicación. Se incluirá la formación a usuarios, así como al personal técnico que designe RTVE para la supervisión y soporte del servicio:

Los cursos requeridos, serán los siguientes:

Tipo	Duración mínima	Núm. Asistentes mínimo	Localización	Modelo
Administrador	2 días	5	Madrid	Presencial
Gestores	1 día	25	Madrid	Presencial
Licitadores	2 horas	500	Nacional	Online

Sera responsabilidad del adjudicatario, realizar también la formación a las Contratas que se incorporen al Sistema durante el periodo de vigencia del contrato de este expediente, mediante las herramientas que se propongan.

También deberá proporcionarse la formación necesaria para el personal del CAU de RTVE en lo relativo a:

- Configuración del puesto de trabajo.
- Resolución de incidencias comunes del puesto (configuración de navegadores, etc)
- Procedimiento y herramientas de escalado de incidentes.

Para los Licitadores, el adjudicatario preparará manuales sencillos de autoayuda y otros materiales donde se especifique de forma clara la forma de uso, ejemplos, dudas habituales, incidencias habituales y su resolución, etc.

El adjudicatario proporcionará el material necesario al alumno para el correcto seguimiento de la formación y el estudio posterior.

Las fechas y lugares de celebración de las jornadas formativas serán acordadas con el adjudicatario.

Con cargo a los servicios variables, cuando las circunstancias lo requieran, se podrán volver a realizar cursos de formación a petición de RTVE.

### Plan de Comunicación

Se incluirá la preparación del material necesario para el Plan de Comunicación y divulgación del Proyecto para darlo a conocer entre los empleados de CRTVE antes de la puesta en producción, incluyendo, presentaciones, material promocional, etc.

El licitador detallará en su oferta los detalles del plan de comunicación y promoción propuesto.

### 3.4 Soporte a usuarios

Una vez puesto en producción el sistema, el adjudicatario prestará el soporte necesario a los usuarios finales durante toda la duración del contrato:

- Soporte a usuarios **in-situ** en las dependencias de RTVE durante **1 mes**, a partir de la aceptación provisional y puesta en producción. Se estima que este soporte deberá ser llevado a cabo por un recurso a tiempo completo con capacidad y experiencia suficiente para resolver las dudas e incidencias que vayan surgiendo.
- Posteriormente comenzará el soporte remoto durante toda la vida del contrato, en el que se dispondrá de un servicio de soporte telefónico ilimitado (12x5) a la resolución de incidencias y consultas.
- El proveedor deberá resolver cualquier incidencia o error, incluidas las relativas a la carga de datos, funcionamiento, parametrización, rendimiento, etc.
- **Se deberá disponer de un soporte directo para los licitadores, mediante el cual el adjudicatario resolverá todas las dudas e incidencias de estos usuarios.**
- El soporte será siempre en español. El horario de cobertura será 24x7 para incidencias críticas y 12x5 para el resto. Las tipologías de incidencias se establecerán según las severidades indicadas en el apartado ANS.
- El licitador detallará en su oferta los canales de soporte que ofrece: email, teléfono, plataforma, chat u otros.

Dado que lo que se desea es contratar un servicio “llave en mano”, el licitador dispondrá de una ventanilla única para la recepción de incidencias con el servicio, siendo necesario que los recursos asignados a este servicio estén suficientemente capacitados para gestionar de forma inmediata y eficiente cualquier incidencia relacionada en el menor tiempo posible.

De igual forma deberán definirse los procedimientos necesarios para realizar consultas telefónicas al servicio técnico del proveedor para cualquier necesidad de información de RTVE o peticiones de soporte relacionadas con el sistema.

El adjudicatario proporcionará una herramienta para que los usuarios con rol de administrador y/o gestor de RTVE puedan crear incidencias, realizar el seguimiento de la resolución de las mismas. Las incidencias no se darán por finalizadas hasta que el usuario otorgue su conformidad.

**No existirá limitación alguna en el número de llamadas o peticiones de soporte que puedan realizar los usuarios de RTVE o licitadores** en relación con la utilización del sistema o para comunicar incidencias durante toda la duración del contrato.

El servicio de **soporte a los licitadores** abarcará, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Registro de representante/empresa
- Requerimientos técnicos para el acceso a la plataforma

- Uso de la plataforma (búsqueda, presentación de ofertas, etc.)
- Parametrización de licitaciones
- Utilidad de comprobación de la compatibilidad del software básico instalado en el equipo del usuario con la plataforma.
- El personal del servicio de soporte deberá poder acceder remotamente, con autorización del licitador, al equipo utilizado por el mismo.
- Los canales de atención serán, como mínimo, con un número telefónico, así como con una dirección de correo electrónico. El licitador indicará si dispone de otros canales o soluciones de soporte.

### 3.5 Mantenimiento y Administración

Dado que se requiere un servicio llave en mano, con la plataforma propiedad del adjudicatario y en sus propias dependencias, este deberá realizar todas las tareas de mantenimiento y administración del sistema y sus distintos componentes, tales como:

- Mantenimiento Hardware y Software, así como su actualización a las últimas versiones y actualizaciones durante toda la duración del contrato.
- Administración del sistema.
- Supervisión permanente de los servicios.
- Gestión de la configuración.
- Mantenimiento preventivo.
- Detección y diagnóstico de alarmas / errores / problemas.
- Registro de incidencias
- Se deberá ajustar la parametrización de los módulos durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios legales.

El adjudicatario realizará las actualizaciones y otras operaciones de mantenimiento fuera del horario normal de servicio, salvo autorización expresa de RTVE.

Siempre se informará a RTVE de cualquier actuación en el sistema en producción que pueda tener impacto en la utilización del mismo o modificar cualquier aspecto.

El adjudicatario dispondrá de un **entorno de Calidad-QA**, para la realización de pruebas antes del paso a producción de cualquier cambio realizado o el despliegue de actualizaciones o nuevas versiones.

Cualquier corrección del software proporcionado por el adjudicatario, será realizada sin coste para CRTVE, incluida la implantación de parches, etc., tanto en el entorno de pruebas "calidad" como posteriormente en el de producción.

### 3.6 Sistema de Monitorización

Se deberá disponer de un servicio de monitorización para que RTVE pueda conocer en todo momento el estado del servicio:

- El sistema de monitorización estará dotado de un panel, accesible para los usuarios administradores, donde supervisar y visualizar si el sistema está activo, el número de usuarios conectados, etc.
- Permitirá generación de notificaciones y alarmas y su envío a los sistemas de monitorización de RTVE.

### 3.7 Servicios profesionales variables

Para el caso de que se requieran actuaciones específicas para RTVE durante la duración del contrato que no se encuentren previstas en la actualidad, y fuera del alcance de las actividades anteriormente descritas, RTVE podrá solicitar los servicios profesionales del proveedor, según la siguiente estimación:

Servicios Profesionales	Horas Año	Coste / h
Experto herramienta	130	40

Los servicios no consumidos durante un periodo, serán acumulados para el siguiente.

Entre las tareas a desarrollar a petición de RTVE estarán:

- Modificaciones en la parametrización posteriores a la puesta en producción, a petición de RTVE, no cubiertas por el servicio de mantenimiento y administración.
- Desarrollos de nuevas interfaces específicas con sistemas de RTVE o modificación de las mismas, posteriores a la puesta en producción.
- Cargas o descargas puntuales de información.
- Desarrollo de mejoras o funcionalidades específicas no cubiertas por el estándar.
- Implantación de nuevos módulos o funcionalidades.
- Otras tareas de soporte no incluidas en el servicio.

## 4 Aspectos generales del Servicio

### 4.1 Equipo profesional

El licitador describirá en su oferta el equipo profesional del que dispone en sus instalaciones para la puesta en marcha y la gestión del servicio, proporcionar soporte, etc., que podrá ser compartido con otros clientes.

Los miembros del equipo deberán tener formación y experiencia necesaria en la solución propuesta.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos necesarios para resolver cualquier incidencia crítica en el servicio, cumpliendo el ANS indicado en este pliego.

El adjudicatario deberá designar un responsable y Coordinador de Servicio (RdS) durante toda la duración del contrato, que será el coordinador de todos los servicios y será el único interlocutor con los responsables de RTVE para el seguimiento del servicio y tratamiento de cualquier solicitud.

### 4.2 Acuerdos de Nivel de Servicio

#### 4.2.1 Definiciones

Los servicios se realizarán de acuerdo a 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. Los ANS no serán aplicados en la fase de Transición de entrada (implantación)

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

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el cuadro del apartado correspondiente, pudiendo ser completados y ampliados por el proveedor.

El proveedor emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento del servicio. En estos informes se deberán analizar las causas del incumplimiento si lo hubiera, indicando las acciones adoptadas para corregirlo a la mayor brevedad posible.

A efectos del ANS, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Horario de Cobertura:** La franja horaria de servicio de cara al cumplimiento de ANS será **24x7**.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia o solicitud, hasta que se resuelve y se comunica al responsable de RTVE su resolución.
- **Incidencia Nivel 1- Crítico:** Aquella que impide el correcto funcionamiento de un servicio clave o afecta a un gran número de usuarios. Por ejemplo:
  - Fallo general del sistema o pérdida grave de rendimiento.
  - Fallo que afecta a **más de 100 usuarios**.
  - Fallo parcial afectando a procesos o funcionalidades críticas.
  - Fallos de Seguridad.

- Otros fallos graves.
- **Incidencia Nivel 2 – Importante:** Aquella que afecta a funciones de procesos menos relevantes o a un grupo de **menos de 100 usuarios**.
- **Incidencia Nivel 3– Normal:** Aquella que no afecta a funciones de procesos relevantes o genera pérdida de servicio a **menos de 10 usuarios**, no impidiendo de forma importante el proceso o existiendo una solución temporal alternativa.

El adjudicatario deberá prever todos los recursos necesarios, tanto técnicos como humanos, para cumplir en todo momento los Acuerdos de Nivel de Servicio.

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

#### 4.2.2 Indicadores

En la siguiente tabla se reflejan los ANS mensuales mínimos solicitados para los distintos servicios:

ANS MENSUAL	Objetivo
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	< 6h
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	< 12h
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	< 24h
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%

La fórmula con la que se establece el porcentaje del Nivel de Cumplimiento mensual, de cada uno de los indicadores de resolución de incidencias y averías es:  $NC = (B/A) \times 100$ , donde A es el número total de intervenciones y B es el número de intervenciones que cumplen el nivel de servicio.

En su caso, la disponibilidad media mensual de cada servicio se medirá en base a las horas de interrupción no programada respecto del total de horas de servicio normal (24x7). Para el cálculo de la disponibilidad mensual, no se computarán las paradas causadas por actuaciones no imputables al proveedor o cuya resolución se vea retrasada por otros factores ajenos al proveedor y que sean por tanto responsabilidad de RTVE, ni las paradas programadas previamente autorizadas por RTVE.

RTVE podrá solicitar los registros o Logs de los sistemas de monitorización y gestión del proveedor que permitan comprobar la veracidad de los ANS reportados por el proveedor.

El proveedor presentará mensualmente un informe de seguimiento del cumplimiento de los ANS según el formato adjunto:

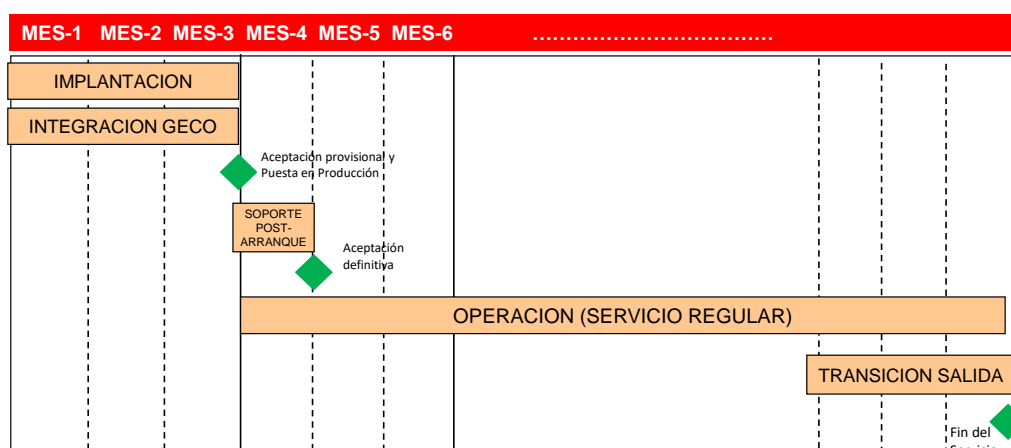
ANS MENSUAL	Objetivo	Valor	Cumplimiento
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	< 6h	1h	OK
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	< 12h	13h	KO
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	< 24h	20h	OK
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%	99,7%	OK

### 4.3 Fases del Servicio

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

- Transición de entrada (implantación):** Comprende la instalación, configuración y puesta en marcha del sistema, así como la formación, pruebas de aceptación, etc. hasta la puesta en producción.
- Operación (servicio regular):** Comprende el período posterior a la implantación, una vez que el sistema entra en operación y comienza a prestar el servicio para el que ha sido contratado. Asimismo, incluye el mantenimiento, la gestión, detección y resolución de incidencias y actualización (cuando sea preciso) de los sistemas y servicios contratados de acuerdo a los requerimientos. El adjudicatario mantendrá el entorno de Calidad-QA abierto durante la duración del contrato para que los usuarios de la Dirección de Compras y de la Dirección de Sistemas puedan realizar comprobaciones y/o pruebas.
- Transición de salida:** Comprende la desinstalación gradual de todos los componentes y servicios del proveedor y el apoyo a la transferencia del servicio al nuevo proveedor en el momento de finalización del contrato.

En el siguiente diagrama se representa la planificación prevista para la implantación y puesta en producción del sistema en sus distintas fases:



#### 4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación)

Durante este período se procederá a la ejecución de un plan de implantación. En estas tareas participarán tanto recursos del adjudicatario como de RTVE.

El objetivo fundamental será la puesta en marcha del nuevo servicio. Será un período de preparación de la implantación, basado en el despliegue del conjunto de requerimientos del servicio.

El licitador presentara un **Plan de Transición** detallado en la oferta, en el que se identifiquen:

- Actividades que se deben llevar a cabo e hitos.
- Fechas de inicio y fin de cada actividad y dependencias entre tareas.
- Distribución de responsabilidades.
- Equipo profesional para la implantación.
- Criterios aplicables de aceptabilidad.
- Recursos específicos que debe proveer RTVE.
- Otros aspectos.

Este plan será actualizado por el adjudicatario una vez iniciado el contrato, y deberá ser aprobado por RTVE previamente a su ejecución.

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a RTVE cuando finalice el proceso.

El proceso de incorporación de usuarios podrá ser gradual si así se determina, siempre de acuerdo con los responsables de RTVE.

El licitador detallará en su oferta las tareas y sub-tareas necesarias para la fase de implantación, tales como las siguientes:

- Instalación, configuración y parametrización
- Carga y migración de datos
- Puesta a punto de interfaces
- Pruebas de aceptación
- Formación de usuarios
- Puesta en producción
- Integración con GECO
- Otras tareas necesarias

La implantación del Sistema, tendrá una duración máxima de **3 meses**, y una vez finalizada esta fase RTVE emitirá la aceptación provisional, iniciándose el servicio en producción.

En caso de que el adjudicatario realice la implantación en un tiempo inferior al máximo previsto, y RTVE emita la aceptación, se adelantará la puesta en producción y por tanto el servicio regular.

Al cabo de **un mes** tras la entrada en producción, y siempre que no existan incidencias relevantes, RTVE emitirá la aceptación definitiva. En caso de detectarse fallos o incidencias durante este período, deberán ser previamente resueltas por el adjudicatario.

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a CRTVE cuando termine el proceso.

El licitador presentará en su propuesta el equipo profesional que realizará las actividades de implantación.

**Dado que lo que se requiere es un servicio llave en mano, todas las tareas de la fase de transición serán asumidas por el adjudicatario.**

#### 4.3.2 Fase de Operación y soporte

Una vez realizada la implantación, se continuará con la Operación del servicio, para gestionar y mantener operativo el servicio durante toda la duración del contrato.

A partir de ese momento el adjudicatario será el responsable de todo el servicio y del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Será responsabilidad del adjudicatario:

- Garantizar el correcto funcionamiento del sistema.
- Realizar las tareas de administración y mantenimiento.
- Prestar el servicio de soporte remoto desde sus instalaciones
- Resolver cualquier incidencia y consulta cumpliendo los ANS previstos.
- Otras tareas necesarias.

#### 4.3.3 Transición de salida del servicio

En el momento de cese o finalización de contrato, el proveedor estará obligado colaborar en la transición hacia el nuevo proveedor.

El traspaso comenzará **3 meses** antes de la finalización del contrato.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias para el traspaso del servicio al nuevo proveedor.

El proveedor deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios a RTVE durante todo el tiempo que dure el traspaso del control de Servicios, y deberá colaborar activamente con RTVE, y con el proveedor entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios, asegurando en todo momento la disponibilidad de los recursos que RTVE requiera en esta fase.

**El adjudicatario deberá facilitar que toda la información de RTVE que se encuentre alojada en sus servidores pueda ser extraída a un formato fácilmente manejable para su carga en otros sistemas equivalentes antes de la finalización del contrato y hasta 6 meses después del mismo, proporcionando la información necesaria sobre su estructura de datos.**

El personal de RTVE colaborará con los recursos asignados al proyecto del proveedor durante el período de reversión.

#### 4.4 Entregables y Gestión de Documentación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por RTVE, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos.

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del proyecto hasta el final del contrato y de entregar toda la documentación del sistema.

Se entregará, como mínimo, la siguiente documentación:

- **Documentación de la fase de implantación:**

- Plan de proyecto con calendario de tareas y planificación detallada.
- Plan de puesta en producción y checklist de tareas.
- Informe de carga de datos.
- Documentación de arquitectura del sistema.
- Documento de Interfaces.
- Documento de diseño y parametrización de la aplicación.
- Documento de requerimientos de la plataforma cliente.
- Documento de seguridad.
- Manual de Usuario según perfil y guías rápidas (se podrá sustituir por ayuda on-line en la propia aplicación).
- Material de formación.
- Plan de Comunicación.
- Informes de Progreso durante la implantación.
- Actas de reuniones.
- Otros documentos específicos que estime el proveedor o que solicite expresamente RTVE.

Esta documentación, deberá ser validada por RTVE antes del inicio del servicio en producción.

- **Documentación en la fase de Operación**

Una vez que el sistema se encuentre en producción, el proveedor entregará durante toda la vigencia del servicio informes mensuales de seguimiento, en el formato que determine RTVE, que incluirán:

- Resumen de actividad del período
- Seguimiento de ANS.
- Estadísticas de uso, accesos y KPIs.

- Incidencias del período, con la relación de incidencias recibidas y sus tiempos de resolución.

En el caso de producirse una incidencia grave, el proveedor deberá emitir en el plazo de 24 horas un informe de cierre de la incidencia que contenga:

- Causas de la incidencia grave
- Duración exacta de la incidencia
- Usuarios y servicios afectados
- Medidas correctoras tomadas para la resolución
- Plan de acción para evitar incidencias similares

La documentación será actualizada siempre que se produzcan cambios por instalación de nuevas versiones de la aplicación.

Será imprescindible proporcionar toda la documentación del sistema en español.

#### 4.5 Roles y responsabilidades

Con el objetivo de fijar en líneas generales las responsabilidades del adjudicatario y de CRTVE, a continuación, se describen una serie de tareas y el responsable de ejecutarlas. En todo caso CRTVE podrá modificarlas de acuerdo con el adjudicatario para adaptarse a las necesidades puntuales del servicio.

El siguiente cuadro resume las principales responsabilidades en torno al servicio:

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Definición, gestión y evolución de la Arquitectura tecnológica para el servicio	adjudicatario	
Aprobación de procedimientos y políticas	CRTVE	
Supervisión de las tareas del adjudicatario y control de ANSs	CRTVE	
Aprobar el alta/Baja y modificación de usuarios	CRTVE	

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Realizar la planificación y calendarios, desglosando las actividades en hitos.	adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Revisión y aceptación de productos, servicios y entregables	CRTVE	
Seguimiento de las actividades: Detalle de avance, Revisión de la planificación, Riesgos y posibles desviaciones.	adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Cumplimentación de los datos en las herramientas de control de incidencias y peticiones.	adjudicatario	
Realizar los informes periódicos del servicio.	adjudicatario	
Proponer, definir e implantar estándares y procedimientos que mejoren la gestión del servicio.	adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Tareas necesarias para la puesta en producción	adjudicatario	
Supervisión y aceptación de la puesta en producción	CRTVE	
Aprobación de modificaciones o aceptación de nuevos estándares y procedimientos.	CRTVE	
Documentar la resolución de incidencias o cambios realizados.	adjudicatario	
Pasar a productivo nuevos servicios o modificaciones a los mismos.	adjudicatario	CRTVE supervisará la planificación y ejecución.

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Proponer herramientas de gestión del servicio	adjudicatario	
Apoyo a los usuarios en la resolución de incidencias y peticiones.	adjudicatario	Todas las peticiones e incidencias serán atendidas directamente por el adjudicatario.
Priorización de las peticiones.	CRTVE	
Mantener un historial de incidencias.	adjudicatario	Este historial estará a disposición de CRTVE
Asistencia y operación remota	adjudicatario	
Operación y Administración de todos los componentes del servicios y monitorización.	adjudicatario	

#### 4.6 Modelo de seguimiento del servicio

La gestión del servicio deberá incluir el control y seguimiento de los trabajos, informes de seguimiento, interlocución con los responsables del servicio de RTVE, y la gestión del servicio con orientación a la mejora continua.

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

El seguimiento y control del servicio se realizará, según lo estipulado por RTVE mediante los mecanismos descritos a continuación.

RTVE designará un Director Técnico del Proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Establecimiento de comités de Dirección y seguimiento del contrato.
- Seguimiento permanente de la evolución del contrato con el responsable del servicio del adjudicatario, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.

El licitador establecerá un plan de gestión de riesgos del servicio que se mantendrá actualizado a lo largo de la duración del contrato, e incluirá:

- Identificación de riesgos y clasificación de los mismos
- Propuesta de medidas de mitigación

#### **4.7 Metodología y control de calidad**

El licitador propondrá la metodología y herramientas de apoyo que considere oportunas para obtener la calidad requerida del servicio y el máximo rendimiento.

Al tratarse de un servicio de sobre una herramienta específica propietaria propuesta por el licitador, este deberá aportar la metodología de implantación que estime más adecuada para la ejecución de las tareas y secuencia de actividades que aseguren el cumplimiento de lo estipulado en este pliego.

Dicha metodología deberá estar basada en estándares de implantación para este tipo de herramientas, con referencias del valor aportado y descripción detallada de las actividades y tareas que la componen.

El control de calidad del servicio por parte del adjudicatario, deberá garantizar el cumplimiento de los objetivos:

- Cumplimiento de plazos.
- Adecuación del servicio a las necesidades.
- Detección y subsanación de defectos y errores.
- Calidad de la documentación entregada.
- Cumplimiento de ANS.
- Cumplimiento de los protocolos y procedimientos acordados.
- Satisfacción de los usuarios finales

Además de los controles de calidad del propio proveedor, RTVE podrá realizar los procesos de validación y pruebas sobre los sistemas y los desarrollos específicos objeto de este proyecto que considere adecuados.

Si se detectara falta de cumplimiento en los niveles de calidad exigidos, RTVE podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado o que no superen los controles de calidad exigidos por RTVE. El adjudicatario estará obligado a realizar las acciones correctoras necesarias.

#### **4.8 Gestión de Cambios**

Todos los cambios en el servicio (infraestructura, aplicaciones u otros), antes de su puesta en producción en el servicio, serán comunicados previamente a RTVE para su autorización durante toda la vida del contrato, definiéndose las ventanas de actuación adecuadas que menor impacto supongan para la operativa de RTVE.

El adjudicatario dispondrá de un proceso de gestión de cambios que le permita realizar una vuelta atrás en caso de fallo durante la implantación del cambio.

## 5 Seguridad y confidencialidad

El licitador deberá detallar en su oferta el cumplimiento de normativas de seguridad aplicables al servicio.

Deberán detallarse en la oferta las medidas de seguridad descritas en los siguientes apartados.

### 5.1 Controles de acceso

- Con el objeto de poder garantizar la seguridad y confidencialidad de la información, el licitador deberá disponer de una serie de guías para el personal involucrado en el servicio, entre las cuales cabe señalar:
- Acceso a la información
- Protección de la información
- Gestión de acceso de usuarios y administradores del sistema
- Separación de responsabilidades
- Otros controles de acceso

### 5.2 Copias de respaldo

El licitador deberá explicar detalladamente en su oferta:

- La política y periodicidad de las copias de respaldo.
- Los procedimientos empleados para la restauración de datos.
- Los tiempos de respuesta máximos manejados por parte del licitador y tiempo total máximo de recuperación en caso de una incidencia.
- La política de redundancia de datos empleada.
- La periodicidad de pruebas del procedimiento de respaldo.

Se dispondrá de copia de seguridad periódica de toda la información de RTVE en una ubicación diferente a la ubicación donde se encuentre la plataforma de producción.

### 5.3 Acceso por parte de terceros

En el supuesto de que un tercero solicite información al adjudicatario de RTVE por requerimientos legales, el adjudicatario deberá verificar que dicha solicitud responde a un requerimiento válido legalmente y en todo caso, deberá notificar a RTVE dicha solicitud.

### 5.4 Cifrado de la información

El licitador deberá indicar los mecanismos de que dispone para cifrar la información almacenada en sus servidores, para evitar que terceros puedan acceder a la misma.

En caso de no disponer de sistema de cifrado, se deberán indicar los mecanismos de seguridad implantados para mitigar los riesgos asociados a esta característica.

### **5.5 Gestión de parches y vulnerabilidades**

El adjudicatario deberá contar con herramientas que permitan la monitorización de sus sistemas y la detección de vulnerabilidades.

Se deberá revisar periódicamente aquellas amenazas susceptibles de causar infecciones por virus o malware.

El objetivo es que la información de RTVE almacenada en las plataformas del licitador esté sometida a los escaneos correspondientes para evitar que la información y los equipos de RTVE puedan verse comprometidos en algún momento.

Del mismo modo, el adjudicatario deberá disponer de un procedimiento de gestión de parches adecuado, tanto para los elementos de red como para los servidores, software de virtualización y otros sistemas (firewalls, gateways, antivirus, IDS, etc.).

### **5.6 Borrado seguro de la información y ficheros temporales**

Ante el borrado de información de RTVE, se deberá garantizar la eliminación segura de la misma en todos aquellos soportes o sistemas en los que se hayan encontrado en algún momento, de forma que se evite la recuperación posterior de los datos.

El licitador deberá indicar el método de borrado que aplica a los datos y los mecanismos que aseguran que no queda información remanente de RTVE en los sistemas, tras la solicitud de borrado de la misma.

Cualquier fichero temporal o copia de datos que se cree a partir de la información original entregada por RTVE al adjudicatario, deberá estar sometido a las mismas medidas de seguridad que se requieren para los originales y, como mínimo, las indicadas en este documento.

En todo caso, en el momento en el que los ficheros temporales/copia de datos dejen de ser necesarias para la finalidad para la que fueron creados, deberán ser eliminados siguiendo un método de destrucción segura.

### **5.7 Protección ante intrusiones y ciberataques**

El adjudicatario deberá disponer de mecanismos y medidas de protección ante posibles ciberataques que puedan afectar al servicio prestado a RTVE. Los licitadores detallarán en la propuesta dichas medidas.

### **5.8 Gestión y Registro de incidencias**

El adjudicatario deberá disponer de un registro de incidencias con los procedimientos de recuperación de datos realizados.

Se entenderá por incidencia de seguridad cualquier evento que pueda afectar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de RTVE.

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento formal de gestión de incidencias de seguridad en el que recoja el proceso de notificación, escalado y registro de incidencias empleado en su empresa.

La información que deberá identificar en estos casos en el registro de incidencias, es:

- Procedimiento de recuperación de datos realizado
- Persona que ejecutó el proceso
- Datos restaurados
- Datos que ha sido necesario restaurar manualmente en el proceso (en caso de que aplique).

En todo caso, el adjudicatario deberá contar con la autorización del Responsable de RTVE que corresponda para proceder a la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

El procedimiento de notificación a RTVE debe estar claramente definido, y deberá garantizar que, en ningún caso, los incidentes con mayor impacto salgan a la luz pública sin previo conocimiento de RTVE.

### **5.9 Seguridad Física y Medioambiental**

El licitador indicará en su oferta las medidas de seguridad física de los Centro de Proceso de Datos desde los que prestará el servicio.

Las instalaciones y los Centro de Proceso de Datos del adjudicatario deberán garantizar las medidas de Seguridad Físicas y Medioambientales suficientes para evitar cualquier riesgo como accesos no autorizados, daños e interferencias

Así, deberá indicar la existencia de controles medioambientales implantados en los Centro de Proceso de Datos, tales como:

- Protección del cableado de datos y comunicaciones
- Sistema de Alimentación Ininterrumpida y procedimiento para su mantenimiento y revisión
- Sistemas de Climatización y Refrigeración
- Sistemas de Detección y Extinción de Incendios

En el caso de que el licitador pueda probar estar certificado en algún estándar que cubra estos requisitos, la especificación de estas medidas no será necesaria.

### **5.10 Plan de Recuperación de Desastres y Plan de Continuidad de Negocio**

El adjudicatario deberá disponer de un plan de recuperación de desastres y/o un Plan de Continuidad de Negocio (PCN). Todos los licitadores detallarán en su propuesta cuál es, su alcance y los procedimientos de recuperación de que dispone.

**Se especificará claramente el tiempo máximo de recuperación del servicio para RTVE en caso de desastre en su CPD (RTO, RPO).**

Del mismo modo, deberán indicar la periodicidad con la que comprueba el correcto funcionamiento de estos planes.

### **5.11 Derecho de Auditoría**

En cualquier momento RTVE podrá auditar el cumplimiento de las medidas de seguridad del adjudicatario para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y solicitar la documentación que acredite el cumplimiento de las medidas de seguridad y protección de datos estipuladas.

### **5.12 Documento de Seguridad**

Durante la fase de implantación, el adjudicatario deberá proporcionar un documento con las Medidas de Seguridad específicas aplicadas al servicio prestado a CRTVE que detalle:

- Identificación y Autenticación. Tipos de usuarios. Códigos de usuario. Política de contraseñas y renovación. Olvido de contraseña, etc.
- Control de Accesos. Incluyendo procedimientos de alta, baja y modificación de usuarios y permisos.
- Modelo de gestión de cuentas privilegiadas.
- Gestión de Incidencias. Procedimiento formal con el que RTVE comunicará las incidencias y el proceso de gestión de las mismas hasta su resolución.
- Ubicación de los datos, tanto en producción como copias de backup.
- Transferencias de datos a proveedores y/o entre países que se realizan.
- Política de copias de respaldo y recuperación. Tiempos de las copias de backup, pruebas de recuperación, etc.
- Existencia del Plan de Recuperación y Continuidad de Negocio.
- Nombre del Responsable de Seguridad, que será el interlocutor con la Unidad de Ciberseguridad de RTVE.

## 6 Incumplimientos graves del servicio

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

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones:

- **Fallos graves en el servicio** que causen graves deficiencias en el funcionamiento del servicio imputables al adjudicatario, tales como:
  - **Indisponibilidad prolongada** del servicio, o pérdida grave de rendimiento, por más de **12 horas** por causas imputables al adjudicatario.
  - **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de **3 meses consecutivos** o **5** a lo largo de un año.
  - **Pérdida de Información** no recuperable por causa del adjudicatario. En su caso este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
  - **Fallos graves en funcionalidad o rendimiento** del servicio, incluso aunque se detecten una vez realizada la puesta en producción y durante toda la duración del contrato.
  - **Incumplimiento grave en funcionalidad o rendimiento del soporte a usuarios ya sea en la atención a usuarios de Compras-RTVE o licitadores por vía telefónica, mail o por la herramienta de incidencias.**
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por RTVE con la antelación prevista sin causa justificada.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro integrable del servicio.
- **Falta de colaboración** en el cumplimiento de los objetivos de la transición de salida, a criterio de RTVE.

## **7 Estructura de las Ofertas técnicas**

Deberán tener necesariamente la siguiente estructura, describiendo todos los apartados de forma concreta, no excluyendo ningún punto, afectando a su puntuación técnica en caso de incumplimiento de algún apartado:

- 1. INTRODUCCIÓN**
  - 1.1 RESUMEN EJECUTIVO
- 2. SOLUCIÓN TÉCNICA**
  - 2.1 REQUERIMIENTOS LEGALES
  - 2.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES
  - 2.3 REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS
  - 2.4 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS
  - 2.5 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO
  - 2.6 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA
  - 2.7 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS
  - 2.8 REQUERIMIENTOS DE CONTROL DE ACCESOS
  - 2.9 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO
- 3. IMPLANTACIÓN Y SOPORTE**
  - 3.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA
  - 3.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS
  - 3.3 FORMACIÓN
  - 3.4 SOPORTE A USUARIOS
  - 3.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN
  - 3.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN
  - 3.7 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES
- 4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO**
  - 4.1 EQUIPO PROFESIONAL
  - 4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
  - 4.3 FASES DEL SERVICIO
    - 4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación)
    - 4.3.2 Fase de Operación y soporte
    - 4.3.3 Transición de salida del servicio
  - 4.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN
  - 4.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES
  - 4.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
  - 4.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD
  - 4.8 GESTIÓN DE CAMBIOS
- 5. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**
  - 5.1 CONTROLES DE ACCESO
  - 5.2 COPIAS DE RESPALDO
  - 5.3 ACCESO POR PARTE DE TERCEROS
  - 5.4 CIFRADO DE LA INFORMACIÓN

- 5.5 GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES
- 5.6 BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES
- 5.7 PROTECCIÓN ANTE INTRUSIONES Y CIBERATAQUES
- 5.8 GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS
- 5.9 SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL
- 5.10 PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO
- 5.11 DERECHO DE AUDITORÍA
- 5.12 DOCUMENTO DE SEGURIDAD
- 6. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS**  
(el licitador presentará una matriz donde se especifique claramente el cumplimiento de los distintos requisitos del pliego, la no presentación podrá impactar en la valoración técnica).
- 7. SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS**  
(el licitador detallará los trabajos a subcontratar y las empresas subcontratistas de los mismos)