

S-00134-2022

***Servicio de Facturación Electrónica y OCR para RTVE
(facturae 22)***

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO	4
1.1 OBJETO DEL SERVICIO.....	4
1.2 SITUACIÓN ACTUAL.....	4
2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO	10
2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES FACTURA ELECTRÓNICA.....	10
2.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES RECEPCIÓN Y OCR DE FACTURAS.....	17
2.3 OTROS REQUERIMIENTOS.....	21
2.4 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS	23
2.5 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO.....	24
2.6 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA.....	24
2.7 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS.....	26
2.8 REQUERIMIENTOS DE CONTROL DE ACCESOS	26
2.9 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO.....	28
3 IMPLANTACIÓN Y SOPORTE.....	29
3.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	29
3.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS.....	30
3.3 FORMACIÓN	30
3.4 SOPORTE A USUARIOS.....	32
3.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	33
3.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN	33
3.7 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES	34
4 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO	35
4.1 EQUIPO PROFESIONAL.....	35
4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	35
4.2.1 Definiciones.....	35
4.2.2 Indicadores.....	36
4.3 FASES DEL SERVICIO.....	37
4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación)	37
4.3.2 Fase de Operación y soporte.....	39
4.3.3 Transición de salida del servicio.....	39
4.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN	39
4.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	41
4.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	43
4.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD.....	43
4.8 GESTIÓN DE CAMBIOS.....	44
5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	45

5.1	CONTROLES DE ACCESO	45
5.2	COPIAS DE RESPALDO	45
5.3	ACCESO POR PARTE DE TERCEROS	45
5.4	CIFRADO DE LA INFORMACIÓN.....	45
5.5	GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES	46
5.6	BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES.....	46
5.7	PROTECCIÓN ANTE INTRUSIONES Y CIBERATAQUES.....	46
5.8	GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS.....	46
5.9	SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL	47
5.10	PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	47
5.11	DERECHO DE AUDITORÍA	48
5.12	DOCUMENTO DE SEGURIDAD.....	48
6	INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	49
7	ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	50

1 Objeto

1.1 Objeto del servicio

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios de una **plataforma integral de Facturación Electrónica y OCR de Facturas (*facturae*)**, que deberá proporcionar las funcionalidades especificadas en este pliego de especificaciones técnicas integrando el ciclo de recepción de facturas con los sistemas de gestión ERP (SAP) y el Gestor Documental DOGMA de CRTVE..

La herramienta deberá permitir la gestión de toda la información relativa a **los procesos de facturación electrónica y OCR de Facturas** , y proporcionar a RTVE un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras, destacando los siguientes objetivos:

- **Gestión integrada del proceso de factura electrónica.**
- **Recepción y OCR de facturas**
- 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, RTVE dispone de dos plataformas que son utilizada por los distintos proveedores y por el departamento de gestión de facturas de RTVE:

- Una **plataforma integral de Facturación Electrónica**, desplegada en **2010**.
- Una plataforma de Recepción y OCR de facturas, desplegada en 2018.

Dichas herramientas, ha permitido digitalizar y automatizar los **Procesos de Gestión de facturas de proveedores**, permitiendo realizar todos los procesos de gestión de forma telemática y eliminando la gestión manual.

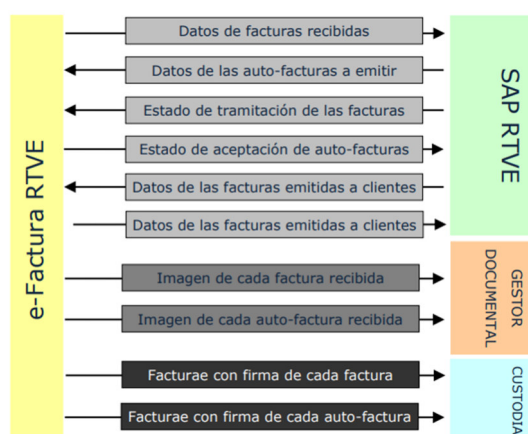
Servicio de Facturación Electrónica

El servicio de factura electrónica para RTVE es un servicio en donde se permite a los usuarios emisores (proveedores) y a RTVE, la recepción-emisión de facturas electrónicas, desde/hacia los proveedores de la Corporación así como el acceso a las facturas emitidas y recibidas, consultas y búsquedas personalizadas, validación de la firma y del certificado, visualización, descarga e impresión de facturas así como del resto de

documentos asociados a las mismas, además de la custodia de las mismas y la gestión integral en condiciones de fácil acceso para el usuario.

A continuación, se realiza una descripción somera de dichas funcionalidades, que están descritas más ampliamente en las especificaciones técnicas requeridas.

- **Altas de Proveedores.** Alta masiva de Proveedores por parte de RTVE, mediante carga de un fichero en la Plataforma.
- **Emisión directa de facturas de Proveedores**
 - Envío FTP a Buzón de carga.
 - Envío a través de otro servicio de facturación electrónica con interconexión con el servicio de RTVE.
 - Envío desde el mismo Servicio de facturación electrónica de RTVE.
 - Carga de un fichero On-line.
 - Captura manual.
- **Controles Establecidos.** Conjunto de controles, con el objetivo de garantizar la validez de la factura correspondiente
 - Sobre Sociedad de RTVE. Toda factura que se envíe a RTVE, deberá disponer de la Relación “Proveedor/Sociedad RTVE”.
 - Por existencia de Pedido.
 - Por tipos de Pago.
 - Por Fecha de Factura.
 - Por Moneda.
- **Adjuntos.** Cargar documentos adjuntos asociados a la factura para su posterior envío a RTVE.
- **Gestión del Certificado.** Las facturas emitidas por los proveedores de RTVE y que sean cargados por los mecanismos en los que dicha factura sube al servicio sin haber aplicado la firma al mismo; se le aplica la firma mediante el mecanismo llamado de Firma Delegada a través del certificado proporcionado por RTVE para dicho tratamiento.
- **Abonos.** En caso de tratarse de que la factura se trate de un abono, a RTVE le llega dicho abono como un importe negativo en la factura.
- **Auto factura.** Posibilidad por parte de RTVE, de generación de las facturas desde el sistema interno de RTVE para su carga en la plataforma como auto-Facturas, para su posterior envío al Proveedor.
- **Integración con SAP y con el Gestor Documental de RTVE.** El grafico que a continuación se muestra el flujo de integración de la Plataforma eFactura RTVE con los Sistemas SAP y Gestor Documental DOGMA de RTVE.



- **Visualización –Informes.** Entre otros podemos destacar:
 - Consulta de facturas recibidas.
 - Validaciones configurables de control de duplicados y de fecha de emisión.
 - Creación de filtros y búsquedas personalizadas de facturas.
 - Visualización e impresión en formato PDF con marca gráfica 417.
 - Consulta online de las facturas.
 - Consulta de validez y revocación de certificados.
 - Impresión individual o de lotes de facturas.
 - Descarga individual o de lotes de facturas para su integración en Autoline.
 - Reporting de facturas por estado.
 - Posibilidad de rechazar facturas.
 - Ficheros adjuntos: incorporación durante la creación/edición de facturas o de forma asíncrona posteriormente a su firma y publicación.
 - Trazabilidad de toda la historia de la factura.
 - Gestión de alertas y notificaciones.
 - Consulta de auto-facturas enviadas.
 - Aceptación o rechazo de las auto facturas para dotarlas de validez legal.
- **Archivo/Custodia.** Guardia y custodia de las facturas, datos asociados a la factura (firma y certificado) en su formato original, así como los justificantes de validación de la factura, según la normativa vigente (Real Decreto 1496/2003 de noviembre), conservando las facturas electrónicas en su formato original, garantizando en todo momento su acceso, su utilización por parte de la Administración Tributaria ante cualquier solicitud. Se requiere al igual que la guardia y custodia de las facturas, el almacenamiento de todos los anexos, que requiera RTVE solicitar a los proveedores, asociados a las facturas.

A título ilustrativo, los principales indicadores de volumen de la plataforma actual son los siguientes:

Indicador	2021	Acumulado Total
Proveedores Activos	6.645	
Usuarios Internos RTVE Activos	6	
Facturas recibidas/custodiadas	37.468	251.530
Tickets de soporte atendidos	295	

(1) Datos a 31/12/21. Acumulado desde el inicio del servicio.facturae

	2018	2019	2020	2021
Facturas electrónicas	31.828	33.706	33.302	37.468

Servicio de Recepción y OCR de facturas

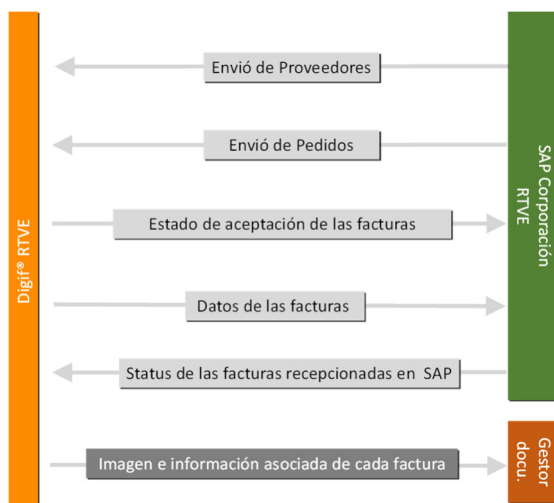
El servicio de recepción y OCR de facturas, dispone de las siguientes funcionalidades:

- Recepción y OCR de las facturas.
- Procesamiento del fichero estructurado obtenido del OCR
- Acceso a listados de facturas emitidas y recibidas
- Consulta de facturas, búsquedas personalizadas
- Visualización, descarga e impresión de facturas y del resto de documentos asociados a las mismas
- Custodia y gestión integral en condiciones de fácil acceso para el usuario.

A continuación, se realiza una descripción somera de las funcionalidades de este sistema que se describirán más detalladamente en sucesivos apartados:

- **Altas de Proveedores.** Alta masiva de Proveedores por CRTVE
- **Recepción de facturas de Proveedores mediante:**
 - FTP a Buzón de carga.
 - A través mail de CRTVE a Buzón de Carga
 - Mediante Servicios Web
- Posibilidad de analizar los pdfs “facturas”, para su posterior tratamiento OCR de los datos principales.
- Adaptación del traductor IDOC, para el procesamiento del fichero estructurado fruto del OCR del documento.
- **Controles Establecidos.** Conjunto de controles para garantizar la validez de las facturas,
 - Toda factura que se envíe a CRTVE, deberá disponer de la Relación “Proveedor/Sociedad CRTVE”
 - Por existencia de Pedido.
 - Por tipos de Pago.
 - Por Fecha de Factura.

- Por Moneda.
- **Adjuntos.** Cargar documentos adjuntos asociados a la factura para su posterior envío a RTVE.
- **Abonos.** En caso de tratarse de una factura de abono, CRTVE le llegará el abono como un importe negativo en factura.
- **Integración con SAP e Integración con el Gestor Documental de RTVE.** El siguiente grafico muestra el flujo de integración de la Plataforma con los sistemas SAP y Gestor Documental de RTVE



- **Visualización e Informes.** Entre otros, destacar:
 - Consulta de facturas recibidas
 - Validaciones configurables de control de duplicados y de fecha de emisión
 - Creación de filtros y búsquedas personalizadas de facturas
 - Visualización e impresión en formato PDF
 - Consulta online de las facturas
 - Consulta de validez y revocación de certificados
 - Impresión individual o de lotes de facturas
 - Reporting (informe) de facturas por estado
 - Posibilidad de rechazar facturas
 - Ficheros adjuntos: incorporación durante la creación/edición de facturas o de forma asíncrona posteriormente a su firma y publicación
 - Trazabilidad de toda la historia de la factura
 - Gestión de alertas y notificaciones
 - Aceptación o rechazo de las auto facturas para dotarlas de validez legal
- **Archivo/Custodia.** Guardia y custodia de las facturas, datos asociados a la factura en su formato original, así como los justificantes de validación de la factura, según la normativa vigente (Real Decreto 1496/2003 de noviembre), conservando las facturas electrónicas en su formato original,

garantizando en todo momento el acceso a las mismas y su utilización por la Administración Tributaria ante cualquier solicitud.

A título ilustrativo, los principales indicadores de volumen de la plataforma actual de recepción y OCR de facturas son los siguientes:

	2018	2019	2020	2021
Facturas OCR	266	2.827	1.760	2.003

2 Especificaciones técnicas del servicio

El objetivo de este expediente es la contratación de un sistema que permita la **Gestión integral de los procesos de facturación electrónica de RTVE**, permitiendo ser un punto único de información relativa a dichos procesos.

El sistema se concibe como un servicio llave en mano, por lo que resulta imprescindible que la solución propuesta disponga de todas las funcionalidades requeridas desde el primer momento, sin necesidad de desarrollos a medida (exceptuando pequeñas adaptaciones que puedan requerirse).

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 y sus posibles prórrogas.

El adjudicatario deberá prestar un servicio de **soporte y mantenimiento a la Corporación RTVE y a sus proveedores** sobre la plataforma de facturación electrónica puesta a disposición de los mismos durante el plazo de duración del contrato, a partir del momento de la puesta en marcha de dicha plataforma.

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. RTVE 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.

En los siguientes puntos se describen los requerimientos mínimos que deberá cumplir el sistema.

2.1 Requerimientos funcionales Factura Electrónica

Las funcionalidades mínimas que habrá de cumplir el sistema son las detalladas a continuación.

En caso de estar disponibles otras funcionalidades adicionales sin coste para RTVE, el licitador las describirá en su propuesta técnica.

En caso de existir otras funcionalidades añadidas con coste adicional, se describirán las mismas haciendo constar esta circunstancia, y se incluirá el coste unitario en la propuesta económica para el caso de que RTVE las requiera en el futuro como ampliación del contrato.

La solución requerida deberá permitir la gestión integral de la facturación electrónica de la comunidad de proveedores de RTVE, permitiendo ser un punto de encuentro e intercambio de información entre la

empresa contratante (RTVE) y las empresas contratistas (proveedores) que deben facturar sus servicios, garantizando en todo momento:

- El Intercambio de facturas electrónicas a través de una plataforma común, evitando duplicidad de documentación.
- Eliminación de documentación en soporte de papel.
- Automatización de la gestión a través de avisos.
- Visualización e información del estado de las facturas en tiempo real.
- Accesible tanto para los responsables de RTVE como por la comunidad de proveedores
- Integrado con el sistema Contable SAP de RTVE y con el gestor documental.
- El proveedor proporcionará soporte a todos los usuarios durante toda la vida del contrato para la resolución de incidencias o consultas de forma ilimitada.

La plataforma debe proporcionar la gestión de todo el *ciclo de vida de la factura y autofacturas*, desde su emisión, soportando la firma delegada, hasta su recepción y archivo, incluyendo la validación de la firma electrónica por parte del receptor y la emisión y gestión de acuse de recibos (en este punto se deberá contemplar la integración con aquellos aplicativos para el registro de E/S telemáticas corporativos de RTVE).

A continuación, se detallan los principales requerimientos funcionales de la solución requerida.

- **Método de Acceso**

La comunidad de proveedores de RTVE, accederán autenticados a un portal personalizado con la imagen de la Corporación RTVE.

- **Alta Masiva y puntual de Proveedores**

Debe de permitir el alta masiva de proveedores por parte de RTVE, para ello, dispondrá de un canal de integración por el que se reciba un fichero de texto con los datos de alta y esta se produzca la carga en la plataforma automáticamente.

También deberá disponer de funcionalidad para el mantenimiento manual de proveedores y cargas periódicas.

- **Emisión de facturas**

La comunidad de proveedores de la Corporación RTVE podrá realizar la entrada de facturas en la plataforma mediante los siguientes métodos:

- **Entrada manual:** con acceso autenticado y cifrado vía web, los proveedores podrán generar sus facturas mediante una entrada manual de campos o 'data entry' para la introducción manual de las facturas. Esta entrada manual estará personalizada para permitir la introducción del parámetro de control con formato específico de la Corporación RTVE, el

número de pedido, etc. El formato electrónico de factura generado por esta entrada, será el definido en la orden PRE/2971/2007, en adelante formato 'facturae' y adaptado a las particularidades de RTVE.

El servicio tendrá capacidad para aceptar tanto facturas individuales como lotes de facturas (remesas).

Deberá existir la función de plantilla de documento con el fin de generar tantas facturas similares como sea necesario.

- **Incorporación de facturas:** Destinado a aquellos proveedores con mayor capacidad tecnológica, la plataforma dispondrá de funcionalidad para recibir un fichero con formato 'facturae' firmado. Este fichero podrá ser remitido desde el portal web mediante up-load de fichero.
- **Envío de facturas al 'buzón del proveedor':** La plataforma dispondrá de la funcionalidad para recibir un fichero 'facturae' firmado, mediante correo electrónico a la dirección que se disponga. La remisión de facturas electrónicas mediante correo electrónico presenta ciertas deficiencias técnicas y funcionales que deberán ser validadas por la Corporación RTVE antes del inicio del proyecto.
- **Envío de Facturas Proveedores alto nivel tecnológico:** La plataforma dispondrá de servicio web para que el proveedor capacitado tecnológicamente para ello pueda enviar las facturas a la Corporación RTVE. También se deberán contemplar diferentes formatos de facturas con el fin de que el proveedor pueda generar la que mejor se adapte a sus sistemas.

La creación de la factura electrónica deberá cumplir con todos con los contenidos legales obligatorios mínimos requeridos, así como los requeridos por negocio de la Corporación RTVE.

También será necesario que la plataforma disponga de la posibilidad de incorporar ficheros adjuntos a la factura durante el proceso de creación de la misma.

• Firma de Facturas

La plataforma deberá tener la posibilidad de firmar las facturas emitidas por los proveedores de la Corporación RTVE con firma electrónica reconocida, bien con un certificado delegado en la propia plataforma o bien por medio de certificados propietarios de cada uno de los proveedores en el caso que la factura no venga firmada en origen.

El servicio incluirá todas las validaciones de certificados de la Corporación RTVE, S.A. y sus proveedores. Para el caso en que las facturas sean remitidas firmadas con certificados cuya validación tenga costes adicionales, el emisor deberá proporcionar a RTVE un método o servicio remoto de validación gratuito (mediante Web Services) basado en los estándares reconocidos (OCSP).

También deberá firmar las autofacturas que la Corporación RTVE envíe a los proveedores que quieran trabajar en dicho escenario.

Cualquier proceso asociado a la Firma de Facturas, no tendrá ningún coste adicional a RTVE.

- **Implantación de reglas**

La plataforma deberá contener las siguientes validaciones y transformaciones:

- **Validación de formato:** Los ficheros serán validados contra regla de negocio (no contra datos).
- **Validación de número de pedido:** Se enviarán ficheros de control de números de pedidos válidos por parte de la Corporación RTVE a la plataforma, contra el que se realizarán validación de negocio adicional. El número de pedido se validará siempre que existe, pero en caso de ser rechazo, la confirmación del mismo, será manual y no automático.
- **Validación de la firma:** Es imprescindible la funcionalidad de verificación de la firma y de la validez del certificado.

El proceso de validación de certificados, sin costes adicional a RTVE, debe asegurar la validez de certificados emitidos por diferentes entidades de certificación CAs (Camerfirma, Firma Profesional, CatCert y otros) por lo que será necesario que la plataforma disponga de los medios y canales necesarios para realizar dicha labor.

Para el caso en que las facturas sean remitidas firmadas con certificados cuya validación tenga costes adicionales, el emisor deberá proporcionar a Corporación RTVE un método o servicio remoto de validación gratuito (mediante *Web Services*) basado en los estándares reconocidos (OCSP).

- **Transformación de Formatos**

Los formatos de facturación electrónica soportados serán “facturae” versión 3.0 o superior

También será necesario que la plataforma realice la transformación de las facturas recibidas al formato que corporación RTVE desee integrar en SAP.

- **Otras funcionalidades requeridas**

- Recibir en SAP de la plataforma facturas electrónicas con número de pedido erróneo o sin él.
- Comunicar desde SAP a la plataforma la fecha prevista de pago.
- Comunicación desde SAP a la plataforma el número de expediente y la descripción de este en los pedidos.
- Recibir en SAP facturas de OCR desde la plataforma.
- Comunicación a la plataforma de los pedidos de los proveedores que no están adheridos a facturación electrónica
- Alta de proveedores online en la plataforma y recepción en SAP
- **Integración con SAP y con el gestor documental DOGMA**, según se describe en el apartado correspondiente.
- **Entrega automatizada de documentos adjuntos**

Se deberá incluir la opción de incorporar los documentos adjuntos automáticamente por FTP al servidor de la Corporación, existiendo un mecanismo para vincular los documentos adjuntos con la factura a la que pertenecen y se requerirá que dichos documentos adjuntos cargarán en RTVE en el mismo pdf que la factura enviada.

• Visualización de documentos

Se deberá incluir dos formatos de visualización de facturas recibidas, con el logo de cada proveedor.

- Hoja de estilos: Un formato único de visualización web xml-xsl único, para visualización homogénea de todas las facturas recibidas.
- Formato de impresión: Un formato único de impresión de facturas PDF, con marcas gráficas PDF417.



Descripción o Concepto	Cantidad	Unitario	% Dto	Impuestos	TOTAL
detalle 1	100.00	25.35		16.00	2.535.00

• Informe de estados

Inclusión de un flujo de retroalimentación de estados de facturas emitidas por los proveedores, a través de la plataforma, partiendo de la información emitida por SAP para que los proveedores puedan ver en la plataforma el estado de sus facturas.

• Periodo de permanencia de las facturas

El periodo de permanencia y custodia de las facturas en la plataforma para los proveedores adheridos deberá ser como mínimo de toda la vigencia del contrato, incluidas las facturas históricas de períodos anteriores.

• Autofacturación

Mantenimiento de la tarea de generación de auto-facturas a proveedores a través de SAP y el reparto de estados, distinguiendo las siguientes funcionalidades.

Ciclo de auto-facturas: Implementación y mantenimiento de un ciclo de auto-facturas o facturas emitidas por el cliente, en el que la Corporación RTVE genera desde SAP los datos de las autofacturas, que son remitidos al servicio que, a su vez, emite facturas proforma al proveedor para su aceptación o rechazo y en su caso realiza la emisión de la factura original, en los plazos que marca la legislación.

El proveedor deberá ser capaz de obtener copia electrónica firmada de la factura original, así como su correspondiente impresión en papel con marcas gráficas.

El proceso por el que el proveedor acepte recibir auto facturas según el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre deberá estar disponible en la plataforma.

- **Funcionalidades de consultas**

La plataforma deberá proporcionar las siguientes funcionalidades, que se consideran obligatorias (el licitador indicará con el mayor detalle posible las capacidades concretas de su plataforma respecto de cada uno de estas funcionalidades):

- La aplicación debe proporcionar un modo para realizar consultas sobre las diferentes facturas recibidas por el sistema y almacenadas en la base de datos local del mismo.
- Como parte de dicha consulta, el usuario podrá realizar búsquedas selectivas por los diferentes datos de cabecera de la factura, datos de emisor y/o receptor, departamento de recepción, fecha de emisión, fecha de validez, etc., así como totales y/o subtotales, bases imponibles, por factura y número de pedido.
- La visualización/consulta de información del estado de las facturas en tiempo real será ilimitado para RTVE, así como para los diferentes proveedores.
- Se podrán consultar los estados por los que pasó la factura y las fechas de cambio de estado, así como en los casos en los que fuera necesario, la gestión de un motivo asociado al estado.
- Se entiende que los estados que debe controlar la plataforma son los básicos: recibida, en tramitación, aceptada, rechazada (Certificado erróneo, formato de factura incorrecto, otros motivos) y otros estados en cuanto al envío y recepción, ya que los estados avanzados en los que puede encontrarse la factura serán gestionados por el sistema contable de RTVE. En este punto habrá que contemplar la integración con dicho sistema contable quien dará validez al contenido de la factura recepcionada.
- La gestión de estado se realizará por nivel de integración. O lo que es lo mismo, si el envío/recepción de facturas se realiza a través de componentes intermedios de la plataforma, se gestionarán los estados en cada fase de la emisión/recepción.
- Debe permitir la visualización e impresión de las facturas con marcas gráficas PDF417.
- Debe permitir la visualización e impresión del libro de facturas recibidas y su configuración según la necesidad del usuario.

- **Formatos de factura y tipos de firmas**

- Debe permitir la aceptación de al menos los siguientes formatos: a partir de la versión facturae 3.0 o superior, valorándose las posibilidades de aceptación de otros formatos ampliamente aceptados como UN/EDIFACT y UBL, así como certificaciones en el uso de los

mismos. Adicionalmente, la plataforma deberá estar preparada para recibir otros formatos nuevos o evolución de los anteriores que puedan darse en un futuro.

- La solución propuesta debe implementar la firma y la validación de firma en los formatos generalmente aceptados facturas electrónicas, en especial XAdES ETSI TS 101 903 y la política de firma 3.1 del formato Facturae llegando si es posible hasta el nivel de Firma completa (ES-C).
 - Se deberá asegurar el cumplimiento, así como incluir de forma gratuita cualquier cambio en la normativa incluyendo los formatos de la factura.
- **Comunicación de estados de las facturas**
 - RTVE estará informada diariamente de los rechazos o incidencias desde la plataforma y de las dificultades para emitir la factura electrónica.
 - Dispondrá de Visualización en paneles de control el estado de facturas, etc.
 - Los proveedores recibirán ON-LINE la comunicación de devolución de facturas.
 - Debe tener la posibilidad de conexión con redes de valor añadido certificadas para la emisión de facturas EDIFACT por parte del proveedor.
 - El sistema tendrá la capacidad de generar gráficos de implementación de flujos o BPM adaptados para facturación electrónica.
 - **Requisitos Legales**

La plataforma ofertada debe garantizar el cumplimiento de la normativa y legislación sobre facturación electrónica establecida por el Estado:

- Deberá realizar la validación de los campos obligatorios según el reglamento de facturación vigente.
- Deberá permitir la visualización, impresión, copia y descarga de la factura original recibida y de copia en papel con las marcas gráficas de autenticación.
- Deberá permitir la búsqueda selectiva por cualquiera de los datos de los datos que deban reflejarse en los libros de registro del artículo 62 del reglamento del IVA.
- Deberá permitir la visualización e impresión del libro de facturas recibidas, y su configuración por el usuario.
- Deberá garantizar la autenticidad del origen permitiendo la firma de facturas mediante los certificados electrónicos reconocidos por la plataforma, verificando la validez del certificado en el momento de la firma. Para ello la plataforma deberá incorporar la verificación de la firma electrónica de las facturas recibidas o, si estas llegan firmadas por un Prestador de Servicios de Certificación reconocido, validar la misma y en su caso aceptar o rechazar la factura presentada.

- Deberá permitir la custodia de facturas electrónicas para la entidad destinataria sobre la que la legislación establece la obligación de guardar las facturas electrónicas al menos durante 5 años, debiendo las mismas estar disponibles de forma inmediata y en su formato original si son requeridas legalmente.
- Debe disponer de un medio de verificación de la firma electrónica de forma que el receptor o destinatario de la factura pueda validar la misma (autenticidad e integridad de los datos), incluyendo la comprobación de la identidad del emisor, así como la validez del certificado asociado a la firma (caducidad o renovación del mismo) en el momento de su emisión.
- Como complemento a lo expuesto, la plataforma deberá cumplir en detalle la legislación vigente en torno a la facturación electrónica.
- El servicio tendrá capacidad para ser prestado en los diferentes idiomas oficiales del Estado.

2.2 Requerimientos Funcionales Recepción y OCR de Facturas

Además de los requerimientos anteriores, la plataforma permitirá la recepción y tratamiento mediante OCR, de las facturas de la comunidad de proveedores que no utilicen el sistema de factura electrónica de RTVE.

La plataforma debe posibilitar la gestión de todo el *ciclo de vida de la factura desde* su recepción y archivo, la emisión y gestión de acuses de recibo (en este punto deberá contemplarse su integración con los aplicativos para el registro de E/S telemáticos corporativos de RTVE).

Los principales requerimientos funcionales de la solución solicitada son:

- **Método de Acceso**

Los proveedores de CRTVE accederán, autenticados, a un portal personalizado con la imagen corporativa de CRTVE.

- **Alta Masiva y puntual de Proveedores**

Debe permitirse el alta masiva de proveedores por CRTVE, para lo cual dispondrá de un canal de integración que reciba un fichero de texto con los datos del alta y ésta produzca la carga en la plataforma automáticamente.

Asimismo, deberá disponer de una funcionalidad para el mantenimiento manual de proveedores y cargas periódicas.

- **Recepción de Facturas**

La plataforma contratada estará en disposición de dar entrada a las facturas que los proveedores envíen mediante los siguientes métodos:

- La plataforma dispondrá de funcionalidad para recibir ficheros en formato pdf mediante procesos de incorporación manual.
- La plataforma dispondrá de funcionalidad para recibir mediante correo electrónico a la dirección que se determine.
- La plataforma dispondrá de servicio web para que los proveedores capacitados tecnológicamente puedan enviar las facturas a la Corporación RTVE. Asimismo, deberán contemplarse diferentes formatos de facturas con el fin de que el proveedor pueda generar la que mejor se adapte a sus sistemas.

También será necesario que la plataforma disponga de la posibilidad de incorporar ficheros adjuntos a la factura durante el proceso de creación de la misma.

• **Implantación de reglas**

La plataforma deberá contener las siguientes validaciones y transformaciones:

- **Redireccionamiento a OCR** para los procesos de extracción de la información asociada a la factura
- **Adaptación del traductor IDOC**, para que procese el fichero estructurado obtenido del OCR
- **Validación de formato:** Los ficheros serán validados contra regla de negocio (no contra datos).
- **Validación de número de pedido:** Se enviarán ficheros de control de números de pedidos válidos por parte de la Corporación RTVE a la plataforma, contra el que se realizarán validación de negocio adicional.

Para el caso en que las facturas sean remitidas firmadas con certificados cuya validación tenga costes adicionales, el emisor deberá proporcionar a Corporación RTVE un método o servicio remoto de validación gratuito (mediante *Web Services*) basado en los estándares reconocidos (OCSP).

• **Transformación de Formatos**

Será necesario que la plataforma una vez realizados todos los procesos envíe a CRTVE la factura original del proveedor

• **Integración con SAP**

Deberá incluir un circuito de integración. El intercambio de ficheros se efectuará mediante SAP IDoc. La información de intercambio será el contenido de las facturas emitidas a la Corporación RTVE.

• **Integración con Gestor Documental - DOGMA**

Se deberá incluir un circuito de integración con el gestor documental de RTVE basado en ficheros XML/ PDF, que incluyan para su posible impresión posterior. El intercambio de ficheros se efectuará

mediante FTP o similar. La relación entre el fichero de datos de las facturas y el fichero PDF se realizará mediante identificación en la denominación del fichero (NIF + año + nº de factura).

- **Entrega automatizada de documentos adjuntos**

Se deberá incluir la opción de entregar los documentos adjuntos automáticamente por FTP al servidor de la Corporación, existiendo un mecanismo para vincular los documentos adjuntos con la factura a la que pertenecen.

- **Visualización de documentos**

Se deberá incluir dos formatos de visualización de facturas recibidas, con el logo de cada proveedor.

- Hoja de estilos: Un formato único de visualización web xml-xsl único, para visualización homogénea de todas las facturas recibidas.
- Formato de impresión: Un formato único de impresión de facturas PDF.

- **Informe de estados**

Inclusión de un flujo de retroalimentación de estados de facturas emitidas por los proveedores, a través de la plataforma, partiendo de la información emitida por SAP para que los proveedores puedan ver en la plataforma el estado de sus facturas.

- **Periodo de permanencia de las facturas**

El periodo de permanencia y custodia de las facturas en la plataforma para los proveedores adheridos deberá ser como mínimo de toda la vigencia del contrato, más el plazo adicional que se indica en el apartado 5.3.3, del presente documento.

El proceso por el que el proveedor acepte recibir auto facturas según el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre deberá estar disponible en la plataforma.

- **Funcionalidades de consultas**

La plataforma deberá proporcionar las siguientes funcionalidades, que se consideran *obligatorias* (el licitador indicará con el mayor detalle posible las capacidades concretas de su plataforma respecto de cada uno de estas funcionalidades):

- La aplicación debe proporcionar un modo para realizar consultas sobre las diferentes facturas recibidas por el sistema y almacenadas en la base de datos local del mismo.
- Como parte de dicha consulta, el usuario podrá realizar búsquedas selectivas por los diferentes datos de cabecera de la factura, datos de emisor y/o receptor, departamento de recepción, fecha de emisión, fecha de valide...así como totales y/o subtotales, bases imponibles, por factura y número de pedido.
- Se podrán consultar los estados por los que pasó la factura y las fechas de cambio de estado, así como en los casos en los que fuera necesario, la gestión de un motivo asociado al estado.

- Se entiende que los estados que debe controlar la plataforma son los básicos: recibida, en tramitación, aceptada, rechazada (, formato de factura incorrecto, otros motivos) y otros estados en cuanto al envío y recepción. Ya que los estados avanzados en los que puede encontrarse la factura serán gestionados por el sistema contable de RTVE. En este punto habrá que contemplar la integración con dicho sistema contable quien dará validez al contenido de la factura recepcionada.
 - La gestión de estado se realizará por nivel de integración. O lo que es lo mismo, si el envío/recepción de facturas se realiza a través de componentes intermedios de la plataforma, se gestionarán los estados en cada fase de la emisión/recepción.
 - Debe permitir la visualización e impresión de las facturas
 - Debe permitir la visualización e impresión del libro de facturas recibidas y su configuración según la necesidad del usuario.
- **Comunicación de estados de las facturas**
 - RTVE estará informada diariamente de los rechazos o incidencias desde la plataforma y de las dificultades para emitir la factura electrónica.
 - Los proveedores recibirán ON-LINE la comunicación de devolución de facturas.
 - Debe tener la posibilidad de conexión con redes de valor añadido certificadas para la emisión de facturas EDIFACT por parte del proveedor.
 - El sistema tendrá la capacidad de generar gráficos de implementación de flujos o BPM adaptados para facturación electrónica.
 - **Perfiles de usuario** El servicio dispondrá de los siguientes tipos de usuarios:
 - Para el emisor (proveedor):
 - Usuario tipo emisor de facturas (proveedor), con capacidad para la utilización del servicio en sus diferentes opciones de emisión y consulta de facturas.
 - Para el Receptor (RTVE):
 - Usuario tipo administrador del servicio con capacidad para la configuración de los diferentes parámetros del mismo.
 - Usuario tipo Gestor/receptor de facturas, con capacidad para la utilización del servicio en la gestión de cuentas a pagar, estos usuarios han de ser globales (que vean todas las facturas de la corporación RTVE)
 - **Requisitos Legales**

La plataforma ofertada debe ofrecer como herramienta el cumplimiento de la normativa y legislación sobre facturación electrónica establecida por el Estado:

- Deberá realizar la validación de los campos obligatorios según el reglamento de facturación vigente.
- Deberá permitir la visualización, impresión, copia y descarga de la factura original recibida y de copia en papel con las marcas gráficas de autenticación.
- Deberá permitir la búsqueda selectiva por cualquiera de los datos de los datos que deban reflejarse en los libros de registro del artículo 62 del reglamento del IVA.
- Deberá permitir la visualización e impresión del libro de facturas recibidas, y su configuración por el usuario.
- Deberá permitir la custodia de facturas electrónicas para la entidad destinataria sobre la que la legislación establece la obligación de guardar las facturas electrónicas al menos durante 5 años, debiendo las mismas estar disponibles de forma inmediata y en su formato original si son requeridas legalmente.
- El servicio tendrá capacidad para ser prestado en los diferentes idiomas oficiales del Estado.

2.3 Otros requerimientos

Parametrización de la aplicación

Se podrán parametrizar aspectos diversos aspectos de la aplicación, adaptándose a los procesos específicos de RTVE. El licitador detallará en su propuesta las posibilidades de parametrización de la herramienta aparte de las mencionadas en este pliego.

Notificaciones automáticas

El Sistema contemplará notificaciones automáticas. Dichas notificaciones habrán de ser parametrizables y personalizables ante ocurrencia de distintos eventos.

Las notificaciones podrán realizarse:

- Por correo electrónico.
- Por mensajería interna de la herramienta
- Por SMS. el licitador indicará si existirá la posibilidad de notificaciones por SMS y en su caso el número máximo de mensajes al año, y en su caso el coste unitario en caso de excederse.

Sistema de búsquedas

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

- **Búsquedas por proveedores, pedidos, fechas, estados.**
- Búsquedas básicas para los usuarios normales y funcionalidades avanzadas para los administradores.

- Permitirá búsquedas avanzadas tales como:
 - Ordenación de los resultados por distintos criterios.
 - 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.
- Posibilidad de que cada usuario personalice su interfaz con las operaciones más utilizadas.
- Personalización de las distintas pantallas con la imagen corporativa y estilos de RTVE.
- Mostrar u ocultar campos
- Añadir campos a medida
- Perfil de usuario.
- Home page y Banners
- Información general, ayuda y FAQs
- Otras parametrizaciones.

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 en un solo medio y con una única vía de entrada para todos 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 y usuarios, utilizando diferentes filtros.

En la fase de implantación se definirán los informes necesarios para la gestión de la plataforma por parte de RTVE que deban ser implementados antes de la puesta en producción.

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

Visualización de KPIs

La herramienta dispondrá de un dashboard 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.

Otras características generales

- Diseño sencillo e intuitivo.
- Sistema de ayudas on-line.
- Información Visual.
- Existirá un Log o registro del sistema que registre los errores e incidencias en la aplicación.
- Habrá de existir un Log o registro donde queden registradas las acciones de cada usuario en el sistema, así como su fecha de realización, con la posibilidad de parametrizar dicho registro.

2.4 Requerimientos de licenciamiento y usuarios

Los perfiles de usuarios requerido de cada tipo son los siguientes:

Perfil	Funcionalidad	Número
Administrador del Servicio	Con acceso a todo el sistema, configuración de datos maestros, parámetros, etc.	Los que sean necesarios
Gestor / receptor de facturas	Personal de administración y contabilidad de RTVE que deba acceder a la plataforma en la gestión de cuentas a pagar, estos usuarios han de ser globales (que vean todas las facturas de RTVE)	Los que sean necesarios
Proveedores (emisores de facturas)	Los proveedores tendrán acceso emitir facturas mediante la introducción de datos y documentos y consular sus facturas y estados. Se considera que existirá un usuario de este tipo por proveedor.	Los que sean necesarios

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

Solo se computarán como usuarios los que se encuentren activos en el sistema en cada momento, permaneciendo como bloqueados los usuarios antiguos que ya no utilicen el sistema.

Durante la implantación, deberán implementarse los siguientes roles específicos:

- Perfiles de Administrador del Sistema
- Perfil de Gestores administrativos
- Perfiles de Proveedor

Se dispondrá de un usuario auditor con acceso a todas las funcionalidades de la plataforma solo en modo consulta, pero sin posibilidad de modificar ningún dato, siendo el número de usuarios 4.

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 o documentos, ni cualquier otro límite distinto del número de usuarios anteriormente indicado.

2.5 Requerimientos de puesto de usuario

Se deberán cumplir los siguientes requerimientos para la aplicación:

- La aplicación estará diseñada para ser utilizable mediante una interfaz **100% Web**, compatible con los principales navegadores: Edge, Chrome, FireFox y otros.
- La aplicación será 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 se vea afectado por la configuración del puesto de trabajo, el licitador indicará 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 sin coste adicional.

2.6 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 habrá de cumplir los siguientes requisitos:

- Estará adecuadamente dimensionada para el servicio, según la volumetría y usuarios requeridos.
- Incluirá todos los componentes necesarios: Hardware, Software de base, Licencias, BBDD, Comunicaciones y cualquier otro elemento.

- 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. El adjudicatario correrá con los gastos correspondientes a las comunicaciones desde/hacia su plataforma
- 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.
- El licitador indicará en su oferta la ubicación exacta (ciudad, calle y número) de los datos de RTVE. Estos datos no podrán moverse de ubicación sin el consentimiento expreso de RTVE, ni transferirse a terceros.

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

Indicador	Anual	Acumulado
Facturas electrónicas recibidas/custodiadas	50.000	350.000
Facturas OCR recibidas/custodiadas	4.000	15.000

El proveedor indicará en su oferta económica el **coste adicional por cada 10.000 facturas** anuales adicionales a gestionar (electrónicas u OCR).

Requerimientos de Archivo

Se deberá incluir en el servicio la custodia y la explotación del archivo electrónico de facturas recibidas en formato electrónico y OCR, durante toda la duración del contrato, así como aquellas facturas existentes en la plataforma anterior cuya carga inicial se debe realizar.

El adjudicatario tendrá obligación de mantener dicho archivo **hasta seis meses después** de la finalización del contrato, realizándose una exportación de la misma al final del contrato, y en el formato que determinará RTVE.

Se requerirá de un espacio de almacenamiento necesario para el volumen previsto de facturas y los posibles anexos asociados.

El licitador incluirá en su oferta económica el coste adicional en caso de requerirse, a petición de RTVE, del almacenamiento, dentro de su servicio cloud de información adicional no prevista en las especificaciones de este pliego, **por intervalos de 100GB/año**.

2.7 Integración con otros sistemas

- **Integración con SAP**

Deberá incluir un circuito de integración. El intercambio de ficheros se efectuará mediante SAP IDoc. La información de intercambio será el contenido de las facturas emitidas a la Corporación RTVE.

- **Integración con Gestor Documental - DOGMA**

Se deberá incluir un circuito de integración con el gestor documental de RTVE basado en ficheros XML/ PDF, que incluyan para su posible impresión posterior y con las marcas gráficas PDF417 correspondientes, según el artículo 8 de la Orden EHA/962/2007. El intercambio de ficheros se efectuará mediante FTP o similar. La relación entre el fichero de datos de las facturas y el fichero PDF se realizará mediante identificación en la denominación del fichero (NIF + año + nº de factura).

Estas integraciones se realizarán mediante la implementación de servicios web para la comunicación entre sistemas u otros protocolos.

2.8 Requerimientos de Control de Accesos

El sistema garantizará la confidencialidad de los datos mediante el acceso con usuario y contraseña. Deberá incluir:

- **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 incorporará 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.
- **Cambios de Contraseña.** Se proporcionarán las herramientas y soporte necesario para resolver cualquier incidencia de olvido o pérdida de contraseña por parte de los usuarios, por un medio

fiable que garantice en todo momento la identidad del peticionario del cambio (email, SMS, etc.), llevándose un registro de dicha petición.

La aplicación dispondrá de procedimientos de caducidad periódica de contraseñas.

- **Gestión usuarios externos de proveedores.** La plataforma permitirá la gestión de usuarios de los distintos proveedores que vayan a utilizar la plataforma de factura electrónica, siendo el adjudicatario responsable de todas las operaciones relacionadas con dichos procesos, sin intervención de RTVE.
- **Integración con SCIM**

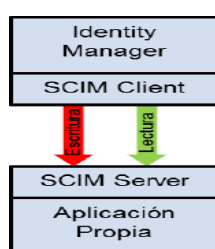
El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo y en concreto mediante el protocolo SCIM descrito a continuación.

La aplicación cumplirá 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:

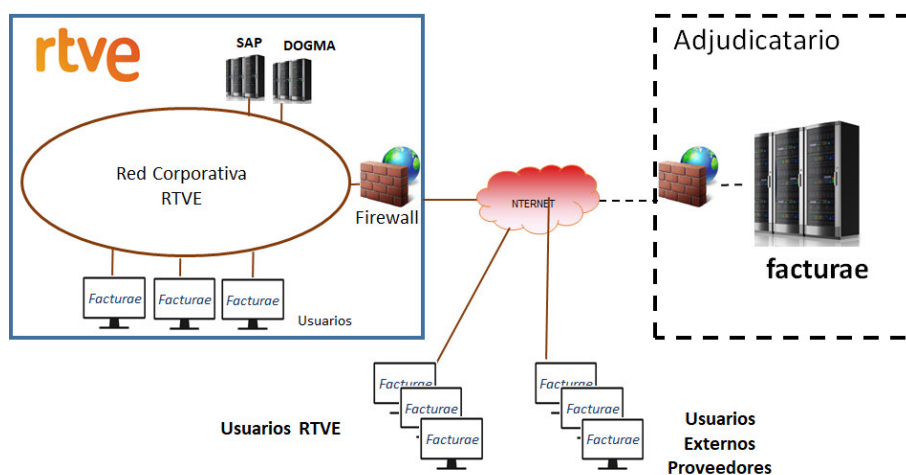
<https://www.oasis-open.org/standards#samlv2.0>

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

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

2.9 Esquema general del Servicio

La siguiente figura resume 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. Estas tareas son parte esencial del objeto de esta contratación.

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 será gradual, proponiendo el licitador el plan de implantación y fases, en el que se contemplen al menos los siguientes apartados:

- **Instalación, configuración y parametrización.** Incluirá 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.
 - Puesta en marcha de comunicaciones.
 - Cualquier otra tarea necesaria.
- **Alta de usuarios,** incluirá el alta de los usuarios y definición y creación inicial de perfiles de usuarios, tanto de los gestores de RTVE **como de las empresas proveedoras, datos maestros, empresas,** etc.
- **Formación de usuarios.** Se incluirá la formación a usuarios finales, administradores y **proveedores** 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 estarán 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 y que solicite el adjudicatario, en el formato en el que se disponga.
- El adjudicatario cargará en el sistema toda la información y documentos almacenadas en la plataforma actual, incluyendo la carga de forma segura de toda la información de **proveedores, pedidos, facturas, documentos anexos, y toda la información asociada.**

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 comenzará 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.
- **Sera responsabilidad del adjudicatario, realizar la formación inicial a la comunidad de proveedores de RTVE, así como aquellos que se incorporen a la plataforma durante el periodo de**

vigencia del contrato. Dicha formación no supondrá ningún coste a RTVE ni a los proveedores. Las fechas y lugares de celebración de las jornadas formativas serán acordadas con el adjudicatario.

Los cursos de formación requeridos, serán los siguientes:

Tipo	Duración	Núm. asistentes	Localización	Modelo
Usuario Administrador	Al menos una duración de 5 días.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial
Usuario Gestor	Al menos una duración de 3 días.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial
Usuario Proveedor	Al menos una duración de 5 horas	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	OnLine

También se proporcionará 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.

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.

La formación será fundamentalmente práctica, orientada al aprendizaje en el manejo del sistema por los diferentes perfiles de usuarios, y apoyada por la documentación de formación necesaria y ejercicios prácticos.

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 RTVE **y los proveedores** 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 será 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 a la resolución de incidencias y consultas.
- El proveedor habrá de resolver cualquier incidencia o error, incluidas las relativas a la carga de datos, funcionamiento, parametrización, rendimiento, etc.
- El soporte será siempre en español. El horario de cobertura será 24x7 para incidencias críticas y 8x5 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, chat u otros.

Soporte directo a los Proveedores

- **Se dispondrá de un soporte directo para los usuarios externos de los distintos proveedores, mediante el cual el adjudicatario resolverá todas las incidencias y dudas en el uso de la plataforma de estos usuarios sin intervención de RTVE.**
- **También se incluirá un servicio de soporte a la integración para los proveedores de RTVE, entregándose a cada proveedor una Guía de Integración de proveedores con la plataforma donde se definirán claramente los posibles escenarios de integración por tipo de proveedor (proveedor con solución de e-factura, proveedores con ERP, etc.) en sus diferentes tipos de interacciones con la solución. Se incluirá un servicio de atención telefónica para cualquier duda o consulta que los proveedores o las empresas desarrolladoras puedan tener durante su integración con la solución.**

Dado que lo que se desea es contratar un servicio “llave en mano”, el proveedor 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 se definirán los procedimientos necesarios para realizar consultas telefónicas al servicio técnico del adjudicatario para cualquier necesidad de información de RTVE o peticiones de soporte relacionadas con el sistema.

El adjudicatario proporcionará una herramienta para la gestión de las incidencias y el seguimiento de la resolución de las mismas y presentará mensualmente un informe con la relación de incidencias recibidas y sus tiempos de resolución en base a los datos de dicha herramienta.

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

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, éste, realizará 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 ajustará 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. Dispondrá de Visualización en paneles de control el estado de facturas, etc.

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 RTVE, 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 dispondrá 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.

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
Experto Plataforma Facturae	250

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 recursos asignados al proyecto tendrán la formación y la experiencia necesarias en la solución propuesta para dar el servicio con la calidad exigida.

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 designará 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 analizarán 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 perdida 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 habrá de 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	< 36h
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	< 36h	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.
- **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 presentará un **Plan de Transición** detallado en la oferta, en el que se identifiquen:

- Actividades que se llevarán 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 habrá de 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
- Otras tareas necesarias

La implantación del Sistema, tendrá una duración máxima de **1 mes**, 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, habrán de ser previamente resueltas por el adjudicatario.

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a RTVE 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 sin coste para RTVE.

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 adjudicatario 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 colaborará 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 personal de RTVE colaborará con el personal del adjudicatario durante el período de reversión.

El adjudicatario facilitará 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, y sin ningún coste para RTVE.

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.
- Documentación de arquitectura del sistema.
- Informe de carga de datos.
- Documento flujos implementados e 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 será 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.
- Incidencias del período, con la relación de incidencias recibidas y sus tiempos de resolución.
- Estadísticas de uso, accesos y KPIs, incluyendo informaciones como:
 - **Proveedores activos**
 - **Facturas emitidas por proveedor en el período y acumulado.**
 - **Numero de Documentos cargados.**
 - **Incidencias y errores en facturas.**
 - Otros datos.

En el caso de producirse una incidencia grave, el adjudicatario emitirá 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 RTVE, a continuación, se describen una serie de tareas y el responsable de ejecutarlas. En todo caso RTVE 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	RTVE	
Supervisión de las tareas del adjudicatario y control de ANSs	RTVE	
Aprobar el alta/Baja y modificación de usuarios	RTVE	
Realizar la planificación y calendarios, desglosando las actividades en hitos.	adjudicatario	RTVE, supervisa esta actividad
Revisión y aceptación de productos, servicios y entregables	RTVE	
Seguimiento de las actividades: Detalle de avance, Revisión de la planificación, Riesgos y posibles desviaciones.	adjudicatario	RTVE, supervisa esta actividad

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
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	RTVE, supervisa esta actividad
Tareas necesarias para la puesta en producción	adjudicatario	
Supervisión y aceptación de la puesta en producción	RTVE	
Aprobación de modificaciones o aceptación de nuevos estándares y procedimientos.	RTVE	
Documentar la resolución de incidencias o cambios realizados.	adjudicatario	
Pasar a productivo nuevos servicios o modificaciones a los mismos.	adjudicatario	RTVE supervisará la planificación y ejecución.
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.	RTVE	
Mantener un historial de incidencias.	adjudicatario	Este historial estará a disposición de RTVE
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 incluirá 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 sobre una herramienta específica propuesta por el licitador, este aportará 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 estará 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, garantizará 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 detallará en su oferta el cumplimiento de normativas de seguridad aplicables al servicio.

Se detallarán 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 dispondrá 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 explicará 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 verificará que dicha solicitud responde a un requerimiento válido legalmente y en todo caso, notificará a RTVE dicha solicitud.

5.4 Cifrado de la información

El licitador indicará 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 indicarán los mecanismos de seguridad implantados para mitigar los riesgos asociados a esta característica.

5.5 Gestión de parches y vulnerabilidades

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

Revisará periódicamente aquellas amenazas susceptibles de causar infecciones por virus o malware.

El objetivo es que la información de RTVE almacenada en las plataformas del adjudicatario 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 dispondrá 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, el adjudicatario garantizará 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 indicará 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, estará 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, serán eliminados siguiendo un método de destrucción segura.

5.7 Protección ante intrusiones y ciberataques

El adjudicatario dispondrá 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 dispondrá 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 dispondrá 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 habrá de 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 tendrá que 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 habrá de estar claramente definido y de 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 garantizarán las medidas de Seguridad Físicas y Medioambientales suficientes para evitar cualquier riesgo como accesos no autorizados, daños e interferencias, así como 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 dispondrá de un plan de recuperación de desastres y/o un Plan de Continuidad de Negocio (PCN), y los licitadores detallarán en su propuesta cuál es, su alcance y los procedimientos de recuperación de que disponen.

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

Del mismo modo, indicarán la periodicidad con la que comprueban 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 proporcionará un documento con las Medidas de Seguridad específicas aplicadas al servicio prestado a RTVE 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 asegurará 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 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

Tendrán 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 FUNCIONALES FACTURA ELECTRONICA
 - 2.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES OCR FACTURAS
 - 2.3 OTROS REQUERIMIENTOS
 - 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).