

S-05164-2022

Portal de Proveedores para RTVE (Prove@)

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO	4
1.1 OBJETO DEL SERVICIO	4
1.2 SITUACIÓN ACTUAL	4
2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	6
2.1 REQUERIMIENTOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	6
2.2 REQUERIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y OCR DE FACTURAS	11
2.3 REQUERIMIENTOS DE PORTAL INTEGRADO	15
2.4 OTROS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	25
3 OTROS REQUERIMIENTOS	27
3.1 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS	27
3.2 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO	27
3.3 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA	28
3.4 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS	29
3.5 REQUERIMIENTOS DE GESTIÓN DE ACCESOS	30
3.6 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO	33
4 IMPLANTACIÓN Y SOPORTE	35
4.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	35
4.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS	36
4.3 FORMACIÓN	36
4.4 SOPORTE A USUARIOS	37
4.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	38
4.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN	39
4.7 SERVICIOS DE EVOLUCIÓN Y MEJORA	39
4.8 SERVICIO DE SOPORTE AVANZADO	40
5 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO	41
5.1 EQUIPO PROFESIONAL	41
5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	41
5.2.1 Definiciones	41
5.2.2 Indicadores	42
5.3 FASES DEL SERVICIO	42
5.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación y despliegue)	43
5.3.2 Fase de Operación y soporte	44

5.3.3 Transición de salida del servicio	45
5.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN	45
5.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES	46
5.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	48
5.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD	49
5.8 GESTIÓN DE CAMBIOS	49
5.9 HERRAMIENTA COMÚN DE GESTIÓN SIGO	50
6 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	52
6.1 GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS	52
6.2 DERECHO DE AUDITORÍA	52
6.3 COPIAS DE RESPALDO	52
6.4 USUARIOS ADMINISTRADORES DE LA PLATAFORMA	53
6.5 ALMACENAMIENTO DE DATOS	53
6.6 CONFIGURACIÓN DE SEGURIDAD	53
6.7 PROTECCIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES WEB	54
6.8 CIFRADO DE LA INFORMACIÓN	54
6.9 SEGURIDAD PERIMETRAL	54
6.10 GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES	54
6.11 BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES	55
6.12 SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL	55
6.13 PLAN DE CONTINGENCIA Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	55
6.14 PRUEBAS DE SEGURIDAD ANTES DE SALIDA A PRODUCCIÓN	56
7 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	57
8 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	58

1 Objeto

1.1 Objeto del servicio

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios de una plataforma de **Portal de Proveedores**, que deberá proporcionar las funcionalidades especificadas en este pliego de especificaciones técnicas.

La herramienta deberá permitir la gestión de toda la información relativa a la **relación con proveedores y sus correspondientes contratos facturas y servicios** y proporcionar a RTVE un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras, destacando los siguientes objetivos:

- **Gestión Integrada de los Proveedores y servicios asociados**
- 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.
- El servicio se prestará, 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. **En caso de que se requiera algún componente instalado en las dependencias de RTVE, se detallará en la propuesta.**

1.2 Situación Actual

En la actualidad, RTVE dispone de una **plataforma de facturación electrónica y OCR de facturas (Facturae)**, que es utilizada por los distintos **proveedores y la Dirección Económica de CRTVE**.

El servicio de **factura electrónica** 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.

El servicio de **recepción y OCR de facturas**, dispone de funcionalidades de recepción de facturas y procesamiento OCR, descarga y custodia de las facturas y documentos asociados a las mismas, y su envío a SAP.

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	

	2018	2019	2020	2021
Facturas electrónicas	31.828	33.706	33.302	37.468

	2018	2019	2020	2021
Facturas OCR	266	2.827	1.760	2.003

Dicha herramienta, ha permitido digitalizar, automatizar y optimizar todos los **Procesos de Gestión de facturas**, eliminando la gestión manual y permitiendo realizar todos los procesos de gestión de forma telemática.

2 Requerimientos Funcionales

El objetivo de este expediente es la contratación de un sistema que permita la **Gestión integral de los proveedores y sus servicios correspondientes, permitiendo ser un punto de encuentro e intercambio de información entre la empresa contratante (RTVE) y las empresas contratistas (proveedores)**

El adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte y mantenimiento a la Corporación RTVE y a sus proveedores en el uso de la plataforma puesta a disposición de los mismos durante el plazo de duración del contrato.

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.

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.

En caso de existir otras funcionalidades 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.

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 apartados se describen los requerimientos mínimos que deberá cumplir el sistema.

2.1 Requerimientos de Facturación Electrónica

La solución requerida deberá permitir la gestión integral de la facturación electrónica de la comunidad de proveedores de RTVE, garantizando en todo momento:

- El Intercambio de facturas electrónicas a través de una plataforma común, evitando duplicidad de documentación.
- 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.
- **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.

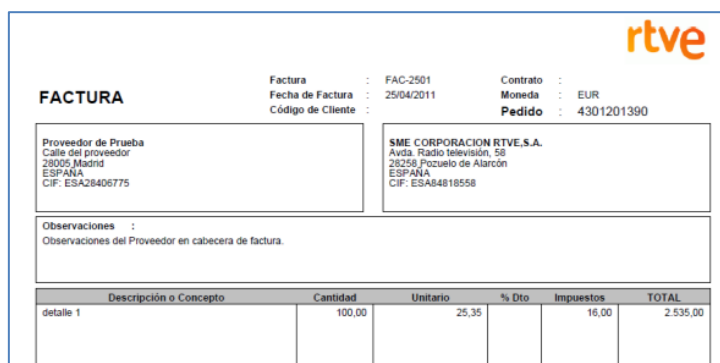
- **Entrega automatizada de documentos adjuntos**

Se deberá incluir la opción de incorporar los documentos adjuntos automáticamente por FTPs 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 periodos 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**
 - En el caso de los estados de la factura estos serán comenciados desde SAP a la plataforma para la información de los proveedores.
 - 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 de Recepción y OCR de Facturas

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. La información de intercambio será la que a continuación se indica:

- Proveedores (SAP a Portal de Proveedores)
- Pedidos (SAP a Portal de Proveedores)
- Formas de Pagos (SAP a Portal de Proveedores)
- Facturas (Portal de Proveedores a SAP) (Idoc)
- Documentación (Portal de Proveedores a SAP Y SAP A DOGMA)
- Autofactura (SAP a Portal de Proveedores)
- Alta Proveedores en la plataforma (Portal de Proveedores a SAP)
- Estados de la factura (SAP a Portal de Proveedores)

- **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 FTPs 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+ Referencia factura + fecha y hora día).

- **Entrega automatizada de documentos adjuntos**

Se deberá incluir la opción de entregar los documentos adjuntos automáticamente por FTPs 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**
 - En el caso de los estados de la factura estos serán comunicados desde SAP a la plataforma para información de los proveedores
 - 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 En el caso de los estados de la factura estos serán comunicados desde SAP a la plataforma para información de los proveedores
- 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 Requerimientos de Portal Integrado

Como se ha comentado anteriormente, el Portal del Proveedor, deberá permitir una Gestión Integral de los servicios correspondientes, ser un punto de encuentro e intercambio de información entre la empresa contratante (RTVE) y las empresas contratistas (proveedores), teniendo como objetivos:

- Automatización
 - Automatización procesos evitando errores manuales y disminuir carga de trabajo
 - Facilitar la operación con integraciones y validaciones automática
- Autogestión
 - Capacidad para que los usuarios gestionen los procesos de manera E2E y autónoma
 - Minimizar la necesidad de apoyo administrativo o conocimiento específico
- Optimización
 - Mejora y optimización de los procesos actuales
 - Evitar duplicidades en la operación de usuario y/o proveedores
- Sencillez en la operación
 - Implantar modelos basados en soluciones sencillas que no requieran de un alto conocimiento técnico
 - Flexibilidad en la operación
- Modernizar la arquitectura
 - Definir y ejecutar planes de proyecto que impulsen nuevas soluciones tecnológica

Obteniendo unos beneficios y mejoras entre las que podemos destacar

- Optimización de los procesos de compras, gestión de mercancías, procesos de facturación e interlocución rápida, flexible y eficiente con los proveedores
- Integración Online entre la Plataforma de Gestión y el entorno SAP-S4
- Permitirá autogestión del proceso E2E de aprovisionamiento y recepción de los solicitantes de RTVE que podrán actuar directamente en la plataforma para realizar aquellas funciones ligadas a las funciones de compras, devengos y ejecución de informes
- Flexibilidad y facilidad en los procesos que permitirá la optimización de los tiempos del proceso de compras.
- Los proveedores podrán grabar directamente sus facturas electrónicas en la plataforma, para proceder a las por las validaciones establecidas.
- Reglas de validación y determinación de datos definidas con RTVE, para optimizar al máximo el proceso de entrada de facturas

Requisitos requeridos

A continuación, se describen los requisitos mínimos que deberán contemplarse para la Plataforma del Portal del Proveedor, agrupados por la naturaleza del Proceso

• Modelo futuro de Gestión de contratos en RTVE.

- Gestión de Pedidos de Compra

Id	Descripción
ID-REQ-1	Los proveedores pueden introducir pedidos directamente en la plataforma
ID-REQ-3	La unidad solicitante (empleados de RTVE ajenos a la unidad financiera) podrá gestionar directamente acciones en los pedidos/contratos sin necesidad de contar con administración de RTVE y sin permisos en SAP
ID-REQ-6	Gestión de pedidos de caja (<3000 eur) directamente en aplicación/plataforma-creación de pedido que no requiere licitación pública.
ID-REQ-10	Integración con SAP- Pedidos
ID-REQ-13	Validación directa de pedidos sin pasar por autorizar en SAP
ID-REQ-22	Gestión de todos los datos maestros que permitan determinar la imputación cuando se replique en SAP.
ID-REQ-23	Gestión de adjuntos, permitiendo adjuntar cualquier tipo de documento

- Entrada de Mercancías

ID-REQ-2	Los proveedores podrán registrar entregas en la plataforma que después podrían ser validadas por RTVE en la misma plataforma o en SAP. Asimismo, los usuarios de RTVE podrán registrar entregas en la plataforma sin necesidad de validación posterior.
ID-REQ-18	Proceso de autorización / validación. Reglas de validación-aprobación-en plataforma

- Entrada de Facturas

ID-REQ-15	Validación directa de facturas en la plataforma sin pasar por autorizar en SAP
ID-REQ-16	Que ayude a detectar fraude.
ID-REQ-20	Registro de la factura en plataforma por parte del proveedor, realizándose su validación en la misma plataforma, si ésta la emite la unidad solicitante, o en SAP, si la realiza Administración.
ID-REQ-26	Que permita recibir facturas de FACE
ID-REQ-32	Que acepte facturas enviadas por email en pdf y las integre automáticamente en el proceso
ID-REQ-34	Que permita gestionar la información necesaria para que se imputen los costes al elemento de imputación de SAP correcto
ID-REQ-36	Que permitiera adjuntar documentación asociada a la validación de facturas siguiendo las pautas que se definan como requisitos.
ID-REQ-39	Que proponga los campos que le falten o que la plataforma considere incorrectos, en base a facturas anteriores
ID-REQ-40	Que ayude a las personas que están validando señalando anomalías o indicando factores de riesgo
ID-REQ-41	Validación automática si se cumplen unos parámetros - Reglas de validación

- Reporting

ID-REQ-7	Que muestre la información relevante tanto al proveedor como a las unidades proponentes de RTVE
ID-REQ-25	Reporting en plataforma, opciones a definir que se muestra al proveedor, status etc...
ID-REQ-42	Los proveedores podrán descargar desde la solución un certificado o certificados de RTVE que tendrá validez legal para ser utilizado como certificado para licitaciones públicas u otros fines

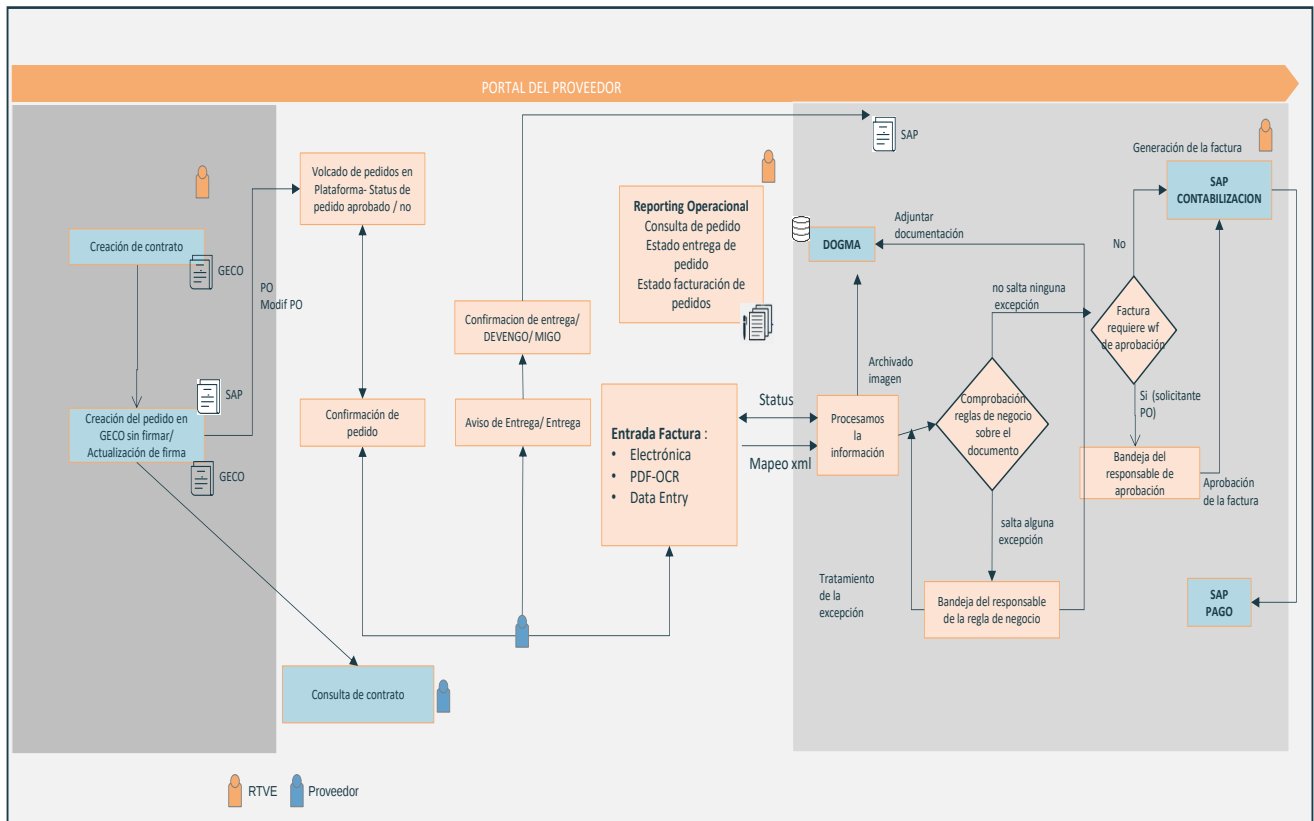
- Global

ID-REQ-33	La información deberá estar en todo momento actualizada (SAP->PLATAFORMA->SAP)
------------------	--

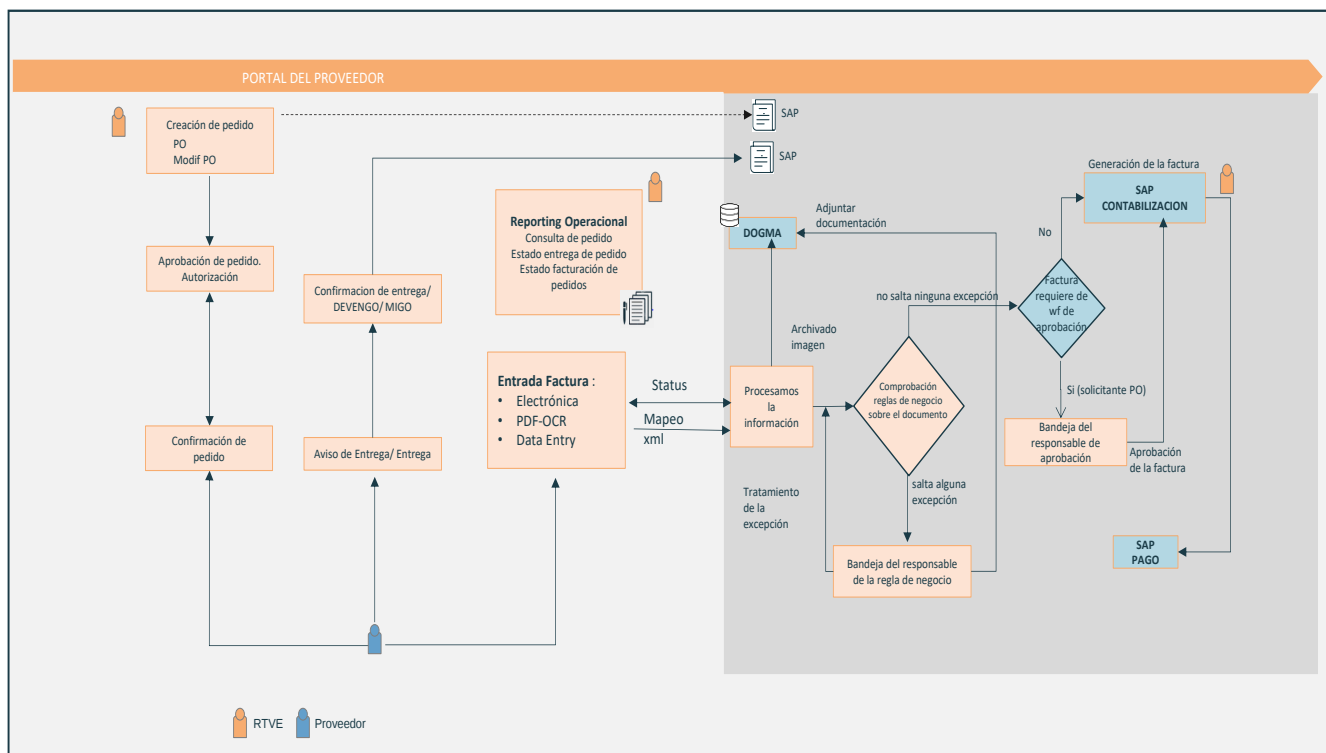
- **Diagrama de Procesos**

A continuación se describen algunos de los procesos necesarios a implantar en la Plataforma

- **Diagrama de Proceso de solicitud (expediente), contrato y pedido en GECO**



- Proceso de compra sin intervención de GECO



• Proceso de creación de pedidos contra contrato.

Los pedidos creados en GECO contra el contrato se grabarán del mismo modo y volcarán a la plataforma para que quede reflejado. Los proveedores integrados en la Plataforma del Portal de Proveedores, tendrán disponible la información del pedido y el Sistema enviará los pedidos de compra a la cuenta del proveedor donde pueden verlas en su bandeja de entrada en línea y recibirlas de acuerdo con el método de enrutamiento seleccionado.

Los pedidos de compra podrán crearse directamente en el Portal (no interviene GECO o no es necesaria una licitación). El proceso de aprobación/ autorización para estos pedidos se articulará en el Portal del Proveedor

- **Confirmaciones –recepción del pedido- comunicación con el proveedor.**

Los proveedores, acorde a las reglas de negocio a implementar en RTVE, enviarán confirmaciones del pedido, avisos de expedición y facturas mediante el Sistema. Así como la información de cumplimiento de pedido y las facturas electrónicamente al cliente.

En el caso de la recepción de mercancías, el proveedor enviará el aviso de expedición, informando de la entrega de la mercancía, cantidad y fechas. La grabación del devengo, entrada de mercancías será grabada por el proveedor o solicitante (RTVE), la grabación del devengo será replicada/enviada a SAP que recoge la contabilización de la entrega de mercancías/ servicios.

La plataforma será el espacio donde se desarrolla el proceso y comunicación de aprovisionamiento, aviso de entrega de mercancía/ servicio y el procesamiento y pago de las facturas.

- **Automatización en la información.**

En el ámbito de reporting, la plataforma permitirá en tiempo real el conocimiento y seguimiento del estado de los pedidos. Igualmente, en el proceso de envío y procesamiento de facturas esta información estará disponible en tiempo real.

- **Proceso envío de factura electrónica:**

El Portal del Proveedor permitirá crear, validar y enrutar facturas electrónicas y abonos. Las facturas pueden asociarse a pagos y cargos asociados a uno o más pedidos de compra y se establecerán las reglas de facturación que determinan qué campos y acciones estarán disponibles cuando se cree una factura. De manera nativa se aplicarán las reglas y validaciones que permiten el tratamiento ágil posterior de la factura.

Con carácter general en RTVE encontraremos:

- Facturas y Abonos de pedidos de compra, facturación de uno o varios pedidos.
- Facturas y abonos sin pedido.

- **Procesamiento, contabilización y pago de facturas en SAP**

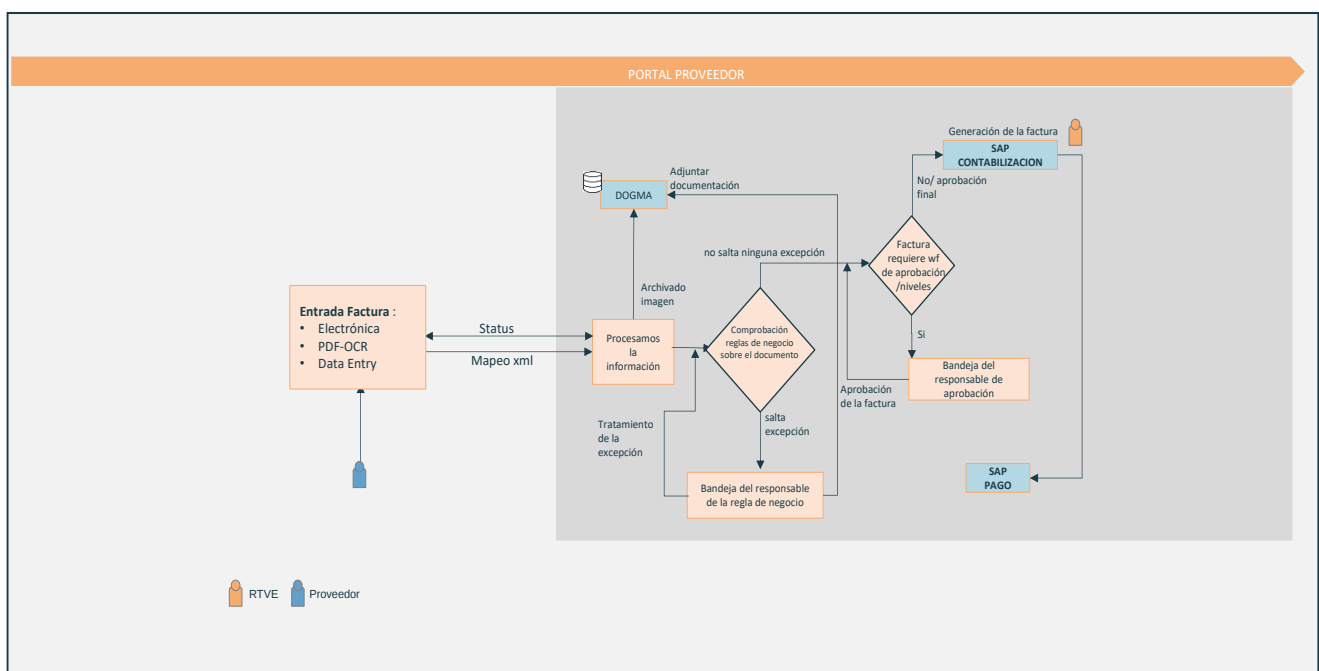
La factura informada por el proveedor en el Portal, se lanza un proceso automático que evalúa la información de la factura (en base a reglas predefinidas y configurables) y si detecta alguna inconsistencia y se derivara al usuario adecuado para resolverla (fase de indexación).

Una vez se hayan tratado y resuelto todas las excepciones, se desencadenará, si procede, la autorización de la factura como paso previo a su contabilización.

En el procesamiento de facturas, se configurarán de manera flexible los procesos de Workflow para redireccionar automáticamente las discrepancias de las facturas a los grupos responsables y eliminar retrasos en la toma de decisiones e intervención manual.

Los paneles del Sistema del Portal del Proveedor permitirán mostrar las excepciones, el historial del proceso que ha seguido el documento, así como acceder a la imagen de la factura original en todo momento

- Facturas sin pedido



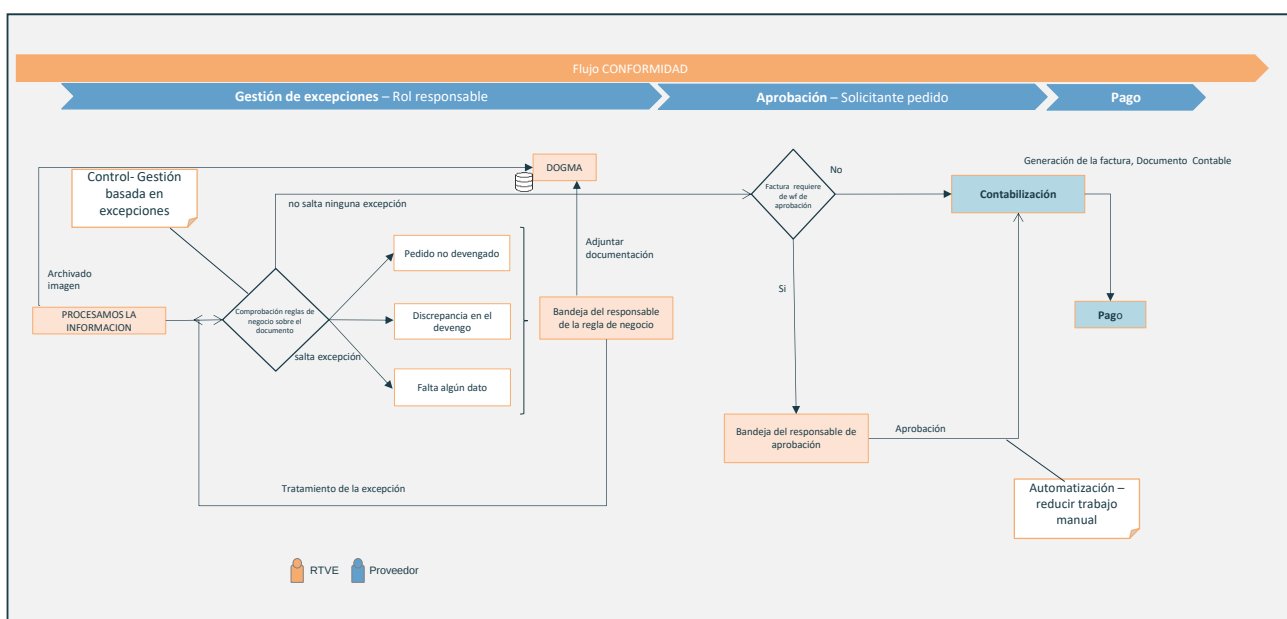
Las facturas sin pedido que se incorporan en el Sistema, se crearán para pedidos de compra cuyo flujo no se encuentra actualizado en el Portal del Proveedor o bien, facturas en las que no se hace ninguna referencia a un pedido de compra. En el Portal se establecerán las reglas de facturación para determinar si pueden crearse facturas sin pedido o bien si se requiere la información de pedido en las facturas sin pedido.

El flujo de negocio en las facturas sin pedido, las facturas se graban en el Sistema y se procesan de forma similar al de una factura asociada a pedido. Esto es, una vez que se extrae la información de la factura; ésta queda lista para su tratamiento, siguiendo en general los pasos siguientes:

- Tratamiento de las excepciones definidas
- Una vez se resuelven por los grupos responsables puede procederse a su contabilización

- Se establecerán los flujos de autorización oportunos.
- Con la aprobación quedará contabilizada pendiente de que desde Finanzas se genere el fichero de pagos.

- Proceso de conformidad de factura



En los procesos de aprovisionamiento con proveedores que no estén en el Portal, los procesos descritos en el ámbito de creación de contratos y pedidos así como la comunicación de los pedidos a los proveedores y el procesamiento del devengo no sufrirán modificaciones. El impacto en estos procesos está en que en este caso la plataforma no existirá y no se enviarán los pedidos a la misma, ni consecuentemente recibirán facturas a través de la Plataforma

• Descripción breve de cada proceso

- **Creación de pedidos.** Generación del documento de compra que después será enviado al proveedor, en el pedido se detalla el material y servicio solicitado con precios y fecha de entrega, este documento puede ser un pedido de compra generado de manera independiente o contra un contrato o pedido abierto. Los contratos se graban y gestionan en GECO.

- **Aprobación de pedido. Autorizaciones.** Una vez creado, generado el pedido, éste no se envía directamente al proveedor; es necesario que sea aprobado por una o varias instancias en función de diferentes factores por ejemplo el importe del pedido, la clase de pedido etc...estas características definirán los pasos y quienes han de aprobar el pedido para que pueda enviarse al proveedor.
- **Confirmación de pedido.** El proveedor confirma la recepción del pedido y puede confirmar su acuerdo a la cantidad y fecha de entrega del pedido.
- **Aviso de Entrega.** Cuando el proveedor envía la mercancía manda un aviso de entrega, con los datos de albarán, material o cantidad, puede corresponderse con una hoja de servicio
- **Confirmación de Entrega-Devengo.** El solicitante del servicio o del material recibe físicamente la mercancía y confirma en el sistema la recepción de la misma generando además el movimiento contable de entrada de mercancías,
- **Entrada de Factura. Mapeo xml.** El proveedor emite su factura electrónica, Data Entry,pdf-OCR a través de la plataforma,
- **Por cada una de las facturas recibidas, se iniciará el procesamiento en el sistema.**
- **Dogma.** Es el gestor documental de RTVE, por tanto y se almacenarán todas las imágenes recibidas de las facturas
- **Bandeja de responsable de la regla de negocio.** Cada una de las validaciones o reglas de negocio que se implementarán en el sistema, tendrán asociado el grupo de usuarios responsable, de tal modo que éstos puedan recibir la factura, si alguna regla no se cumple. De este modo, cualquier excepción que se produzca en el tratamiento de la factura, esta será enviada automáticamente al usuario o usuarios adecuados que puedan proceder con su resolución
- **Bandeja del responsable de aprobación.** En aquellas facturas que así se requiera, el usuario aprobador recibirá la factura previamente a su contabilización final en SAP, para que pueda autorizarla o rechazarla, evitando así su contabilización
- **Contabilización.** Una vez validadas todas las reglas definidas y validaciones definidas en el sistema se realizará una contabilización automática de la factura. Una vez contabilizada la factura, se generará el asiento contable libre para pago,
- **Pago.** una vez finalizado el procesamiento de la factura en VIM, esta quedará disponible para su pago.

2.4 Otros requerimientos Funcionales

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, facturas, 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.

3 Otros Requerimientos

3.1 Requerimientos de licenciamiento y usuarios

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

Perfil	Funcionalidad	Número
Administrador del Sistema	Con acceso a todo el sistema, configuración de datos maestros, parámetros, etc.	Los que sean necesarios
Gestor	Personal de Administración y Contabilidad de RTVE o personal de Soporte a proveedores que deba acceder a toda la plataforma para gestionar pedidos, albaranes, facturas y resto de funcionalidad.	Los que sean necesarios
Peticionario	Acceso de cualquier empleado de RTVE a los pedidos y resto de información asociada dentro de su competencia	Número Máximo de Peticionarios dados de alta en la Plataforma: 6.500 Número Máximo de Peticionarios concurrentes en la Plataforma: 1.000
Proveedor	Los proveedores tendrán acceso para gestionar sus pedidos, albaranes, facturas y resto de información. Podrán existir varios usuarios de este tipo por cada proveedor.	Número Máximo de Proveedores dados de alta en la Plataforma: 8.000 Número Máximo de Proveedores concurrentes en la Plataforma : 1.000
Auditor	Acceso a todas las funcionalidades de la plataforma solo en modo consulta, pero sin posibilidad de modificar ningún dato.	5

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 diferentes roles que se requieran.

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.

3.2 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.

3.3 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.
- Para cualquier licencia que se suministre con el servicio, deberá incluirse su mantenimiento durante todo el contrato y sus prórrogas.
- 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.
- En caso de que la plataforma incluya algún **componente o licencia adicional** que deba instalarse en el ERP de RTVE para prestar el servicio (como interfases o add-ons), estas serán detalladas en la oferta técnica del licitador y deberán ser proporcionadas sin coste adicional dentro del presente expediente, así como su mantenimiento durante toda la vida del contrato, dentro del servicio de plataforma.

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

Indicador	Volumen Estimado Anual
Pedidos Emitidos	30.000
Albaranes recibidos	60.000
Facturas Recibidas	60.000

El licitador indicará en su oferta económica el **coste adicional anual en caso de incrementarse cualquiera de estos volúmenes previstos**.

Requerimientos de Archivo

Se deberá incluir en el servicio la custodia y la explotación del archivo electrónico de todos los pedidos, facturas, albaranes, y documentación asociada, recibidas en formato electrónico, así como los anexos asociados a las mismas.

También será necesario almacenar las facturas existentes en la plataforma actual 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.

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**.

3.4 Integración con otros sistemas

- **Integración con SAP**
 - **Pedido y Contratos Marcos**
 - **SAP-Portal del Proveedor**
 - ✓ Proveedores
 - ✓ Formas de Pago
 - ✓ Impuestos
 - ✓ Pedidos con toda la información asociada que lo identifica

- **Portal del Proveedor-SAP**
 - ✓ Pedidos con toda la información necesaria para la creación de este en SAP cumpla con los requerimientos de la Plataforma SAP S4
 - ✓ Contabilización del devengo o entradas de mercancías
 - ✓ Alta de proveedores en la plataforma de facturación electrónica de acuerdo a universo de RTVE
 - **Aceptación del Pedido por parte del Proveedor**
 - **Aviso de Entrega de Mercancías**
 - **Comunicación del Devengo**
 - **Confirmación**
 - **Contabilización de la Factura**
- **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 FTPs 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.

3.5 Requerimientos de Gestión de Accesos

Sistema de Gestión de Identidades

RTVE dispone de un sistema de gestión de identidades desde el que se mantiene registro de:

- **Usuario:** La entidad “usuario” representa al personal, bien sea interno, externo o en formación. Un usuario puede tener identidades en más de un sistema gestionado. Existen también usuarios genéricos, que representan las cuentas de propósito general que utilizadas en una unidad organizativa determinada.
- **Identidad:** Cada una de las cuentas de usuario que existen en los sistemas gestionados.
- **Sistema Gestionado:** Los sistemas gestionados son los sistemas cuya gestión de cuentas de usuario se realiza desde la herramienta de gestión de identidades.

La conexión a los sistemas gestionados se realiza mediante conectores. Estos conectores realizan una carga inicial de las definiciones existentes en un repositorio central (BBDD). A partir de este momento se mantiene una sincronización bidireccional entre el sistema gestionado y el sistema de GID. Durante la ejecución de esta carga inicial se realiza un proceso de asociación de las diferentes identidades de cada usuario en GID.

El conector tiene las siguientes funciones:

- Ejecutar los procesos de carga inicial, sincronización y reconciliación de usuarios.
- Ejecutar en el sistema final los cambios que se envíen desde el sistema de gestión de identidades (sincronización de contraseñas, cambios en las autorizaciones, campos informativos, etc.)
- Reflejar en la base de datos de GID los cambios que se produzcan sobre los usuarios desde el sistema final.

La herramienta de GID dispone de una serie de conectores capaces de conectar con gran cantidad de sistemas diferentes. Asimismo, es posible desarrollar conectores personalizados para sistemas para los que no existe un conector.

La autorización de las aplicaciones integradas en GID se realiza mediante roles. Un rol es una entidad de nivel superior que puede englobar uno o varios grupos de permisos, y puede disponer de autorizadores separados.

Cuando se requiera de un flujo de aprobación para realizar una modificación en las autorizaciones de un usuario, se hace uso de la herramienta corporativa de workflow, que implementa los flujos de aprobación. Estos flujos de operación podrán venir demandados directamente por los empleados de RTVE autorizados a tal efecto.

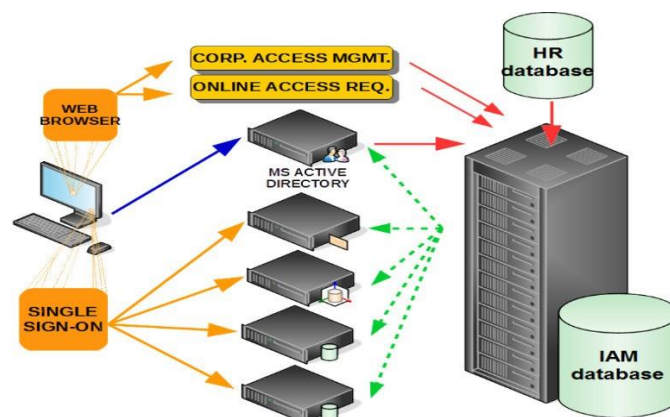
Existen también flujos de concesión y revocado automático de autorizaciones, basados en reglas definidas en función de los datos del usuario en el sistema de Recursos Humanos (SAP HCM).

Integración con Single Sign-On corporativo

RTVE dispone de un sistema de Single Sign-On corporativo. El funcionamiento de este sistema es el siguiente:

- SSO identifica la ventana de acceso a la aplicación.
- SSO introduce en dicha ventana la información de usuario y contraseña. El usuario lo proporciona el servidor de SSO de modo cifrado, y como contraseña se utiliza la contraseña del equipo.

Seguidamente se muestra la disposición funcional de los componentes de la solución:



Requerimientos de seguridad de accesos

El licitador describirá con detalle la política y mecanismos de seguridad y acceso del sistema. A continuación, se relacionan algunas de las funciones que debe cumplir:

- El sistema deberá garantizar la confidencialidad de los datos mediante el acceso con usuario y password.
- 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 de la base de datos. El licitador describirá en su oferta las funcionalidades y flexibilidad al respecto.
- La solución debe incorporar mecanismos de registro y auditoría de actividad de los usuarios, de forma que en cualquier momento se pueden extraer informes de los procesos y acciones realizados, así como a la información que se accedió. Se deberá describir los niveles y detalle disponibles en el Log, así como el modo de tratamiento de esta información.
- Deberá existir un Log del sistema para detección de errores e incidencias. El licitador deberá explicar en qué formato se encuentran y cómo pueden explotarse.

Gestión de usuarios y contraseñas

- El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas para el alta, baja y modificación de usuarios finales, siendo responsable de todas las operaciones relacionadas con dichos procesos sin intervención de CRTVE.
- El licitador dispondrá de las herramientas y soporte necesario para resolver cualquier incidencia de olvido o pérdida de contraseña por parte de los usuarios y su correspondiente restitución por una nueva y comunicación de la misma por un medio fiable, que garantice en todo momento la identidad del peticionario del cambio (Email, etc.), llevándose un registro de dicha petición.
- El licitador indicará asimismo el procedimiento de caducidad periódica de contraseñas y su funcionamiento.
- CRTVE podrá llevar a cabo revisiones periódicas de los usuarios y perfiles dados de alta en los servicios del licitador, y será siempre la que autorice el alta o baja de cada usuario.

Múltiple factor de autenticación

Dada la naturaleza de la información almacenada en el sistema, se requiere que el sistema permita la autenticación mediante Doble Factor de Autenticación, mediante SMS, Correo, o Token generado por App, sin coste adicional para RTVE. El licitador describirá las opciones disponibles y su forma de funcionamiento y las posibilidades de parametrización.

Integración con SCIM

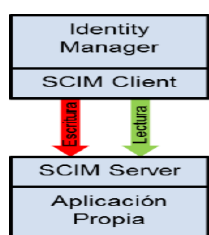
El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo de CRTVE y en concreto mediante el protocolo SCIM. SCIM (System for Cross-domain

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 CRTVE (Identity Manager), previo desarrollo, por parte del licitador (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>

La federación de Identidades se realizará, en su caso, contra un Identity Provider (IdP) proporcionado por CRTVE. Por tanto, el licitador debe implementar en su solución el rol de Service Provider (SP) de SAML2, con los perfiles Web Browser Single Sign On y Single Logout.

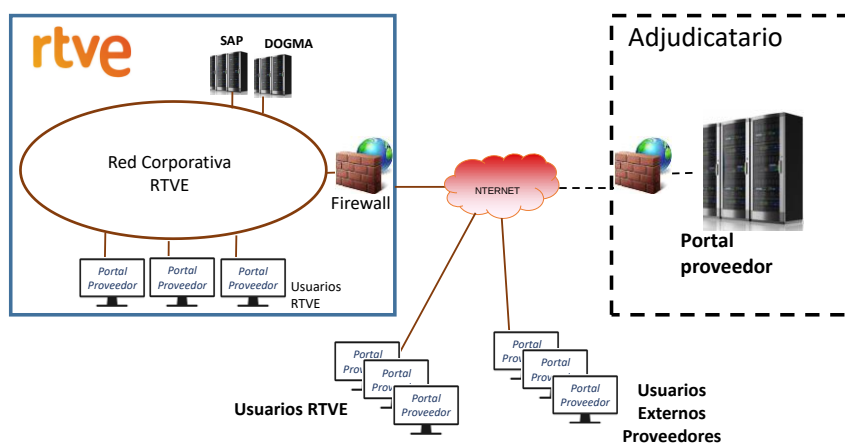
En caso de no disponerse de este interfaz actualmente, el licitador indicará en su caso, en su oferta el plazo previsto de disponibilidad.

Gestión usuarios externos (Proveedores)

La plataforma permitirá la gestión integral de usuarios de los distintos proveedores que vayan a utilizar la plataforma, siendo el adjudicatario responsable de todas las operaciones y el soporte relacionadas con dichos procesos, sin intervención de RTVE.

3.6 Esquema general del Servicio

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



4 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.

4.1 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.

4.2 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.**

4.3 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 Licitador 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
Administrador del Sistema	Al menos una duración de 5 días.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial u OnLine

Gestor	Al menos una duración de 3 días.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial u OnLine
Peticionario	Al menos una duración de 5 horas.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	OnLine
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.

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.

4.4 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 **3 meses**, 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 adjudicatario 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Servicios de evolución y mejora

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 Evolución y Mejora	Horas Año
Consultor	1.000
Técnico	500
Total	1.500

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 adicionales no cubiertas por el estándar.
- Implantación de nuevos módulos o funcionalidades.
- Otras tareas de soporte no incluidas en el servicio.

4.8 Servicio de Soporte avanzado

Se dispondrá de un servicio de soporte avanzado, orientado a garantizar la eficiencia del proceso y facilitar la gestión de pedidos, albaranes y facturas, mediante recursos variables del adjudicatario según solicite RTVE, de acuerdo a la siguiente estimación:

Servicio Soporte a proveedores	Horas estimadas/Año
Operador Soporte	5.000

Dicho servicio podrá incluir el acceso del personal asignado a la plataforma gestionada por el adjudicatario, así como otras herramientas informáticas que se requieran.

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

Este soporte será independiente del que debe realizar el adjudicatario a los proveedores para el manejo del sistema y resolución de incidencias descrito en el apartado 4.4 Soporte a Proveedores.

5 Aspectos generales del Servicio

5.1 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.

5.2 Acuerdos de Nivel de Servicio

5.2.1 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 perdida 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.

5.2.2 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	Cumpli- miento
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

5.3 Fases del Servicio

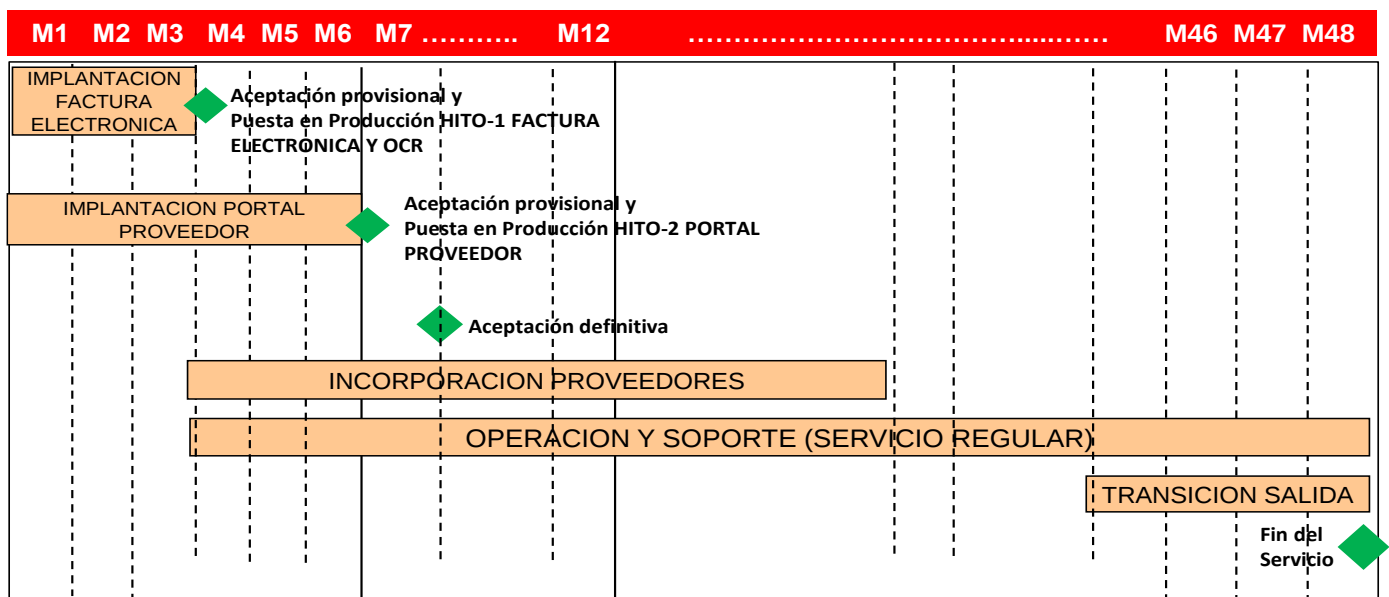
La prestación de los servicios se divide en tres fases principales:

- **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:



5.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación y despliegue)

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
- **Incorporación de proveedores piloto**
- Otras tareas necesarias

La **implantación** se realizará en 2 Hitos:

- **Implantación de Factura Electrónica/OCR (H1), con una duración estimada de 3 meses**
- **Implantación del Portal Integrado (H2) con una duración estimada desde el inicio, de 6 meses**

Una vez finalizado cada hito RTVE emitirá la **aceptación provisional**, iniciándose el servicio en producción con la funcionalidad correspondiente.

A partir de ese momento, se iniciará la **incorporación gradual de proveedores** al servicio.

Por tanto, la implantación y puesta en marcha tendrá una duración máxima de **6 meses**.

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 del Hito 2, 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.

La plataforma necesaria para la fase de implantación será proporcionada por el adjudicatario sin coste para RTVE.

5.3.2 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.

5.3.3 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 **4 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.

5.4 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.

5.5 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
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	

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
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	

5.6 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

El seguimiento del servicio de evolución y mejora se realizará mediante la herramienta de Gestión **SIGO**, implantada en la Dirección de Sistemas de CRTVE, con la que se gestionarán las peticiones e incidencias, seguimiento del servicio, tiempos de resolución y medición de niveles de servicio (ANS). Dicha herramienta se encuentra descrita más adelante.

5.7 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.

5.8 Gestión de Cambios

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 que garantice:

- La comunicación a RTVE con tiempo suficiente para su autorización
- Disponer de un plan de intervención detallado
- Disponer de un proceso de aprobación de forma que nunca la misma persona pueda aprobar y ejecutar un cambio.
- Disponer de un plan de vuelta atrás en caso necesario

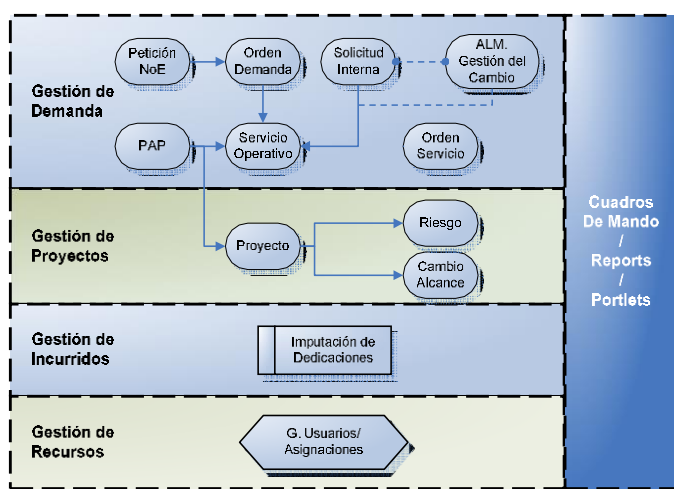
Todos los cambios en el servicio (infraestructura, aplicaciones u otros), antes de su puesta en producción en el servicio, serán comunicados previamente a RTVE para su autorización durante toda la vida del contrato, definiéndose las ventanas de actuación adecuadas que menor impacto supongan para la operativa de RTVE. El adjudicatario realizará las actualizaciones y otras operaciones de mantenimiento fuera del horario normal de servicio, salvo autorización expresa de RTVE.

5.9 Herramienta común de Gestión SIGO

SIGO (basado en HP-PPM) es la herramienta de Gobierno TI utilizada en la Dirección de Sistemas de CRTVE y cuya utilización es obligatoria para el adjudicatario.

Se trata de un sistema de gestión integrado orientado a la gestión de la demanda y la gestión de la cartera de proyectos.

El sistema proporciona la cobertura para los procesos de gestión y gobierno corporativo de TI facilitando al área de Sistemas la gestión y automatización de sus procesos de acuerdo con los flujos de trabajo y reglas previamente definidas para cada uno de sus módulos:



El módulo de **Gestión de la Demanda** en SIGO centraliza la demanda estratégica ejecutada a través de los procesos de Tramitación y Apertura de Proyectos y la demanda operativa relacionada con los procesos de gestión de peticiones, orientado a satisfacer los nuevos requerimientos (técnicos, funcionales, etc.) solicitados por las unidades de negocio de CRTVE, y la propia demanda interna para realizar actividades encaminadas a la gestión de activos clave de TI.

La demanda operativa en SIGO tiene como objetivo la gestión de las distintas peticiones no estandarizadas, tales como mantenimientos correctivos, evolutivos, etc., estableciendo una normalización y estandarización de las tareas a realizar aplicando diferentes flujos de gestión en función de la tipología de peticiones. Estos flujos de gestión están definidos por una secuencia ordenada de actividades, los roles que las desempeñan y los niveles de Gestión y aprobación establecidos para cada uno de ellos.

Las peticiones, una vez validadas por la Dirección de Sistemas, se envían al adjudicatario correspondiente para su realización a través de la propia herramienta SIGO. En lo referente a la demanda operativa interna de la Dirección de Sistemas, se realiza una gestión de todas aquellas peticiones definidas en el Catálogo de Solitudes Internas de la Dirección de Sistemas, que debido a su naturaleza no se contemplan como parte del catálogo de Servicios hacia Negocio.

El soporte a los procesos de **Gestión de Cambios** dentro de la Dirección de Sistemas Información y Gestión se realiza utilizando la solución implementada en SIGO, la cual proporciona las herramientas necesarias para cumplir con el estándar *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

El objetivo del proceso de Gestión de Cambios es garantizar que los cambios producidos en la infraestructura de TI sean registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados,

documentados y revisados de forma controlada. Un Gestor de Cambios se encarga de la supervisión del cambio a lo largo del ciclo de vida, coordinando las diversas organizaciones o departamentos involucrados.

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

Para los servicios externos basados en los servicios variables, SIGO facilita la gestión del tiempo de los recursos de un proveedor. Los recursos pueden imputar el tiempo dedicado a nivel de proyecto o de tarea, en peticiones específicas o actividades genéricas, y sincronizarse el tiempo imputado con el tiempo asignado a cada concepto.

6 Seguridad y confidencialidad

Con el objeto de poder garantizar la seguridad de la información, el adjudicatario deberá disponer de un documento de medidas de seguridad que incluya en su ámbito el servicio contratado con RTVE.

El adjudicatario deberá implantar medidas de seguridad en el ámbito del servicio contratado, teniendo en consideración aquellas que disponga el **ANEXO V del Pliego de Condiciones Generales**.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá estar a disposición de entregar a RTVE, cuando este se lo solicite, un documento que acredite el cumplimiento de medidas de seguridad en base al **Esquema Nacional de Seguridad**, siendo requisito mínimo el cumplimiento de todas las medidas de seguridad de nivel básico, aplicables en el ámbito del servicio.

6.1 Gestión y Registro de incidencias

El licitador deberá disponer de un procedimiento formal de gestión de incidencias de seguridad en el que recoja el proceso de notificación, escalado y registro de incidencias, de forma que, en el caso de detectar un incidente de seguridad, sea comunicado de forma eficiente y sin demora a RTVE.

El adjudicatario deberá asegurar el apoyo necesario para poder mitigar y solucionar incidencias que RTVE le comunique, debiendo cumplir con los acuerdos de nivel de servicio indicados en el presente documento.

6.2 Derecho de Auditoría

El licitador indicará en su oferta los mecanismos de supervisión que RTVE podrá emplear para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad por parte del licitador.

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 las de protección de datos estipuladas.

Entre otros, estas revisiones o auditorías pueden contemplar:

- Auditorías de Seguridad Técnica y de aplicativos (periodicidad máxima anual)
- Revisión de Procedimientos documentados desarrollados por el adjudicatario
- Visitas a las instalaciones del adjudicatario (previa notificación)

6.3 Copias de respaldo

Se realizarán copias de seguridad periódicas de todos los entornos. El licitador deberá explicar detalladamente en su oferta:

- La política y periodicidad de las copias de respaldo, así como la verificación de las copias de seguridad.
- Los requisitos de conservación y protección
- 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 por el licitador.

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

Por otra parte, en el caso que se requiera recuperar datos a partir de las copias de seguridad, dicha solicitud debe estar autorizado expresamente por RTVE, según su propio protocolo.

Se custodiarán las copias de seguridad en una ubicación diferente a la ubicación donde se encuentre la plataforma de producción.

RTVE podrá solicitar que se le entreguen puntualmente copias de seguridad en cualquier momento para su custodia. Las copias de seguridad serán siempre cifradas.

6.4 Usuarios administradores de la plataforma

Se deberá aplicar restricciones de acceso a la gestión de la plataforma y en particular a la información manejada por el servicio, aplicando la política de mínimos privilegios.

Los usuarios administradores con accesos a la plataforma tendrán credenciales únicas, y con cambio de contraseñas de forma periódica (mensualmente). Bajo ningún concepto se podrá usar usuarios administradores de uso genérico.

El proveedor dispondrá de una relación de los técnicos asociados al servicio, las funciones/rol asignadas, identificadores utilizados.

Dispondrá de los medios para conocer en todo momento qué administrador realiza operaciones en la plataforma.

La solución debe incorporar mecanismos de registro y auditoría de actividad de los usuarios administradores, de forma que en cualquier momento se pueden extraer informes de los procesos y acciones realizados, así como a la información que se accedió. Se deberá describir los niveles y detalle disponibles en el Log, así como el modo de tratamiento de esta información

Las contraseñas usadas deberán almacenarse cifradas.

6.5 Almacenamiento de Datos

Para servicios en Cloud, el licitador deberá garantizar la ubicación de los datos se encuentren dentro de la unión europea. En cualquier otro caso 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.

6.6 Configuración de seguridad

El equipamiento deberá disponerse configurando los parámetros que sean necesarios para certificar la seguridad de la instalación. Se cambiarán las credenciales de administración que se dispongan por defecto.

Se deberá disponer de trazabilidad de las operaciones realizadas sobre la plataforma asociada al servicio, disponiendo de la debida protección de seguridad y control de acceso a los registros de actividad.

6.7 Protección de Servicios y aplicaciones Web

Deberá garantizarse la seguridad de todos los servicios y aplicaciones proporcionados por el adjudicatario. RTVE podrá solicitar evidencias como test de intrusión o auditorías técnicas al efecto.

Todo acceso a la plataforma se deberá realizar mediante protocolo HTTPS. El certificado SSL deberá estar emitido por una entidad de certificación (CA) autorizada. No se admitirá el uso de certificados autofirmados.

6.8 Cifrado de la información

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

Para garantizar la confidencialidad de los datos, el licitador deberá indicar, si es posible el cifrado de sus comunicaciones.

6.9 Seguridad perimetral

El licitador deberá indicar los mecanismos de que dispone para garantizar la seguridad perimetral para evitar que terceros puedan acceder a las plataformas que prestan servicio a RTVE y evitar incidentes o ciberataques tales como:

- Robo de información
- Parada o mal funcionamiento de los sistemas
- Transacciones fraudulentas
- Robo de credenciales
- Etc.

El licitador deberá disponer medidas de seguridad como:

- Protocolo de seguridad para las comunicaciones entre las partes.
- Cortafuegos y sistemas de detección de intrusiones.
- Gestión de reglas y monitorización de tráfico.
- Segregación de redes.
- Defensa en profundidad.
- Cifrado de tráfico.

6.10 Gestión de parches y vulnerabilidades

Es necesario que el licitador cuente con herramientas que permitan el escaneo y la monitorización de sus sistemas y la detección, mitigación y corrección de vulnerabilidades.

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

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

Del mismo modo, el licitador deberá disponer de un procedimiento de gestión de parches adecuado, tanto para los elementos de red como para los servidores, software de virtualización y otros sistemas (firewalls, gateways, antivirus, IDS, etc.). El proveedor del servicio se coordinará con RTVE en el Proceso de Gestión de Cambios que afecten al servicio.

6.11 Borrado seguro de la información y ficheros temporales

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

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

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

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

6.12 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 licitador deberán garantizar las medidas de Seguridad Física y Medioambientales suficientes para evitar cualquier acceso no autorizado a las mismas.

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

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

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

6.13 Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio

El licitador deberá disponer de un plan de recuperación de desastres y un Plan de Continuidad de Negocio para los servicios de plataforma ofrecidos, y detallará en su propuesta cuál es su alcance y los procedimientos de recuperación de que dispone. Además, se debe detallar los tiempos de recuperación establecidos.

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

6.14 Pruebas de seguridad antes de salida a producción

Los productos contratados deberán entregar antes de la salida a producción las pruebas e informes técnicos de evaluación de seguridad (Test de intrusión o similares) que se hayan realizado, y obligatoriamente para todas las soluciones expuestas al exterior.

7 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.
 - **Fallos graves de seguridad**, que afecten al servicio.
- **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.

8 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 REQUERIMIENTOS DE PORTAL INTEGRADO
 - 2.4 OTROS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES
3. OTROS REQUERIMIENTOS
 - 3.1 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS
 - 3.2 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO
 - 3.3 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA
 - 3.4 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS
 - 3.5 REQUERIMIENTOS DE GESTION DE ACCESOS
 - 3.6 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO
4. IMPLANTACIÓN Y SOPORTE
 - 4.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA
 - 4.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS
 - 4.3 FORMACIÓN
 - 4.4 SOPORTE A USUARIOS
 - 4.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN
 - 4.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN
 - 4.7 SERVICIO DE EVOLUCIÓN Y MEJORA
 - 4.8 SERVICIO DE SOPORTE AVANZADO
5. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO
 - 5.1 EQUIPO PROFESIONAL
 - 5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
 - 5.3 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
 - 5.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN
 - 5.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES
 - 5.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
 - 5.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD
 - 5.8 GESTIÓN DE CAMBIOS
6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
 - 6.1 GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS
 - 6.2 DERECHO DE AUDITORÍA
 - 6.3 COPIAS DE RESPALDO
 - 6.4 USUARIOS ADMINISTRADORES DE LA PLATAFORMA

- 6.5 ALMACENAMIENTO DE DATOS
- 6.6 CONFIGURACIÓN DE SEGURIDAD
- 6.7 PROTECCIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES WEB
- 6.8 CIFRADO DE LA INFORMACIÓN
- 6.9 SEGURIDAD PERIMETRAL
- 6.10 GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES
- 6.11 BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES
- 6.12 SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL
- 6.13 PLAN DE CONTINGENCIA Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO
- 6.14 PRUEBAS DE SEGURIDAD ANTES DE SALIDA A PRODUCCIÓN
- 7. 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).