

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

### **EXPEDIENTE S-04958-2022**

## **SERVICIOS TAXI/VTC Y PLATAFORMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE RTVE MADRID**

### **1. OBJETO.**

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas necesarias para la contratación de una empresa especializada en el servicio de recogida y transporte mediante vehículos con conductor, desde y hasta las direcciones que sean indicadas previa solicitud del servicio, además de fijar las prescripciones técnicas que regirán el servicio de uso, soporte y mantenimiento de una herramienta de gestión integral del transporte y la movilidad de RTVE que deberá proporcionar las funcionalidades especificadas en el presente pliego.

La prestación de los servicios será realizada en la Madrid y alrededores, pudiendo también ofrecerse servicios en otras ubicaciones.

### **2. REQUERIMIENTOS**

En los siguientes apartados se describen los requerimientos mínimos que deberá cumplir el servicio

#### **2.1 CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE CON CONDUCTOR TAXI Y VTC MADRID.**

- a) La recogida y traslado del personal deberán ser realizado a las direcciones que sean indicadas en la solicitud del servicio, durante 24 horas al día, con un tiempo de espera entre que se solicita el servicio hasta que se presta no superior a 10 minutos.
- b) Los servicios serán solicitados a través de web y App.
- c) La plataforma enviará al menos diariamente los servicios efectuados mediante una integración con los sistemas de RTVE, incluyendo, entre otra, la siguiente información: licencia del vehículo, código de identificación del servicio, fecha y hora de inicio y finalización, origen, destino, importe, kilómetros realizados, coste, códigos de imputación del coste, etc.
- d) La facturación se hará mensualmente, presentando la información necesaria para poderla validar.

- e) Los vehículos deberán contar con los correspondientes permisos y licencias, estar permanentemente en condiciones óptimas de conservación, mantenimiento y limpieza, así como cumplir con la normativa vigente.

**2.2 CONDICIONES DE LA HERRAMIENTA DE GESTION DEL SERVICIO DE MOVILIDAD DE RTVE**

El adjudicatario deberá facilitar una plataforma que permita la gestión de transporte de vehículos con conductor, destacando los siguientes requerimientos:

- Herramienta de Gestión de transporte y solicitud, multiplataforma (web y app) que permita:
  - o Gestión de servicios de transporte con vehículos con conductor Taxi y VTC prestados por el adjudicatario.
  - o Gestión de servicios prestados por vehículos contratados por RTVE, los cuales serán de uso exclusivo de RTVE
- Producto llave en mano, con la funcionalidad necesaria disponible desde el primer momento.
- Integración con los sistemas de gestión de RTVE.
- 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.

La plataforma debe tener un diseño sencillo e intuitivo, con un sistema de ayuda online con información visual y un log o registro de sistema de errores o incidencias, quedando también registrado las acciones de cada usuario en el sistema. El proveedor deberá informar de la cesión a RTVE de los datos que genere en su actividad.

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. 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.	Los que sean necesarios

<p>Gestor de Transporte</p>	<p>Personal de RTVE con acceso al módulo de Gestión de Transportes, así como acceso a los de informes, y cualquier otro modulo que se considere Será restringido a los usuarios que indique RTVE. Módulo de control del servicio desde el cual se podrán solicitar servicios para terceros, asignar trayectos a conductores y servicios disponibles, teniendo en todo momento control GPS de los trayectos para RTVE y de los conductores de RTVE. Deberá generar informes de los servicios y podrá ser parametrizable para la generación de informes según las necesidades de RTVE.</p>	<p>Los que sean necesarios</p>
<p>Solicitante</p>	<p>Acceso de cualquier empleado de RTVE a los pedidos y resto de información asociada dentro de su competencia Deberá tener las opciones necesarias para solicitar servicios, mediante app o a través de Web, para el mismo o para terceros, gestionar el servicio, comunicarse con el conductor y tener trazabilidad del mismo a través de GPS y saber su coste.</p>	<p>Número Máximo de Peticionarios dados de alta en la Plataforma: <b>7.000</b>.</p>
<p>Proveedor</p>	<p>Los proveedores tendrán acceso al módulo de proveedores. Será restringido a los usuarios que indique RTVE. A través de dicha aplicación el proveedor que autorice RTVE cargará en el sistema los vehículos disponibles por día y horario a los que tendrá acceso el solicitante y el control de su propia flota. Podrá asignar servicios a conductores.</p>	<p>Los que sean necesarios</p>
<p>Conductor</p>	<p>Acceso a la Aplicación Móvil. Aplicación móvil para los conductores que propondrá servicios por cercanía a los conductores y serán ellos mismos los que podrán autoasignarse los servicios. Tendrá comunicación con el solicitante del servicio a través de opción tipo chat. Enviará localización GPS del trayecto y del vehículo. Deberán poderla utilizar conductores autorizados por RTVE.</p>	<p>Los que sean necesarios</p>

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. Los perfiles indicados en la tabla anterior son indicativos, pudiendo aceptarse ofertas con sistemas de gestión con perfiles distintos, siempre que RTVE verifique que aportan una funcionalidad suficiente.

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.

Los requerimientos técnicos se detallan en el anexo I del presente pliego.

## ANEXO I

### Requisitos técnicos de la plataforma de gestión de transporte

#### 1. Requerimientos de la Herramienta de Gestión/APP

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.

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.

## **2. Requerimientos de Gestión de Accesos**

### **2.1. 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.

### **2.2. 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 petionario 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.

### 2.3. 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. Integraciones con los Sistemas de Gestión de RTVE

En la fase de implantación, se requiere que el servicio tenga capacidad de integración con los sistemas de RTVE para, al menos, los siguientes ámbitos:

- **Gestión de usuarios:** para el aprovisionamiento de usuarios, se enviará periódicamente, por parte de CRTVE, un fichero con los cambios sufridos en cuanto a mantenimiento de usuarios mediante en que RTVE comunica quiénes son sus empleados en cada momento. El empleado es quien se da de alta en la plataforma y consiente expresamente, incluyendo los empleados que tengan perfil de usuario específico (administrador, gestor de transportes, etc).
- **Elementos de imputación:** se enviará periódicamente, por parte de RTVE, un fichero con los cambios relativos a los elementos de imputación que son válidos para seleccionar en el proceso de solicitud del servicio (altas, bajas y modificaciones).
- **Seguimiento de la actividad:** el sistema ofertado pondrá a disposición de RTVE, un fichero con información relativa a todos los servicios solicitados desde la última comunicación. Dicho fichero, proporcionará información detallada con toda la información de la que se dispone y deben incluirse tanto servicios realizados como los cancelados, así como los servicios facturables (flota propia del licitador) como los no facturables (flota propia de RTVE).

En la fase de implantación se analizará y definirán estos procesos de integración, tanto el formato de los ficheros como la periodicidad e intercambio de los mismos.

El licitador indicará en su oferta técnica las capacidades de integración de forma distinta a la propuesta para fase de implantación como Servicios Web, Servicios REST, WebHook u otras, las cuales se valorarán y se considerarán como mejora para implantarlas durante la fase de operación del servicio.

En caso de que la solución ofertada disponga de otras capacidades de integración adicionales sin coste para CRTVE (tanto funcionales como técnicas), el licitador las describirá en su propuesta.

## **4. Otros requerimientos**

### **4.1. 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.

### **4.2. 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.
- Por notificación mediante la APP

### **4.3. 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 servicio, proveedores, fechas, estados, etc
- 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.

### **4.4. Parametrización de la interfaz de usuario**

El Licitador expondrá la capacidad de 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.

#### **4.5. 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.

##### **4.5.1. 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.

## 5. 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.

### 5.1. 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, **con una duración máxima de tres meses**, 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 con consentimiento expreso 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,** 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.
- **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.

### 5.2. 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, de forma segura de toda la información de **usuarios, proveedores, vehículos, elementos de imputación, y toda la información necesaria para el funcionamiento del sistema.**

### 5.3. 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 2 días.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial u OnLine
Gestor de Transporte	Al menos una duración de 2 días.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial u OnLine
Solicitante	Al menos una duración de 15 min.	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	OnLine
Conductor	Al menos una duración de 2 horas.	Todos los usuarios		Presencial
Proveedor	Al menos una duración de 2 Horas	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial u 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.

#### 5.4. 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 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.

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.

## **6. 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.

### **6.1. 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.

## 7. Aspectos generales del Servicio

### 7.1. Acuerdos de Nivel de Servicio

#### 7.1.1. 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.

#### 7.1.2. Indicadores

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

ANS MENSUAL	Objetivo
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	< 6h
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	< 12h
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	< 36h
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%

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

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

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

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

ANS MENSUAL	Objetivo	Valor	Cumplimiento
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	< 6h	1h	OK
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	< 12h	13h	KO
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	< 36h	20h	OK
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%	99,7%	OK

## 7.2. 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:

### 7.2.1. 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

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 **3 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, 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.**

### 7.2.2. 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.

### 7.2.3. 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 **2 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.

RTVE colaborará con el 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.**

### 7.3. 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,
- 

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.

#### 7.4. 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

#### 7.5. 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.

#### **7.6. 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.

## **8. 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 exigidas en el Pliego de Condiciones Generales.

### **8.1. 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.

### **8.2. 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)

### **8.3. 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.

#### **8.4. 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.

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.

#### **8.5. 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.

#### **8.6. 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.

#### **8.7. 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.

### 8.8. 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.

### 8.9. 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.

### 8.10. 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.

### **8.11. 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 Físicas 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.

### **8.12. 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.

### **8.13. 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.

### 9. 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.

## 10. 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. REQUERIMIENTOS
  - 2.1 CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE CON CONDUCTOR TAXI Y VTC MADRID
  - 2.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y TRANSPORTE PARA EL SERVICIO DE NOVIIDAD DE RTVE
  - 2.3 OTROS REQUERIMIENTOS
3. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE MOVILIDAD DE RTVE
  - 3.1 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS
  - 3.2 REQUERIMIENTOS DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN/APP
  - 3.3 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA
  - 3.4 REQUERIMIENTOS DE GESTIÓN DE ACCESOS
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
5. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO
  - 5.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
  - 5.2 FASES DEL SERVICIO
    - 5.2.1 Fase de Transición de entrada (Implantación)
    - 5.2.2 Fase de Operación y soporte
    - 5.2.3 Transición de salida del servicio
  - 5.3 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN
  - 5.4 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
  - 5.5 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD
  - 5.6 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).