

EXPDIENTE nº

S-05164-2022

Portal de Proveedores para RTVE (Prove@)

Informe Técnico de Ofertas

i

Área responsable: Dirección de Sistemas

Fecha: octubre 2022

Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 OBJETO.....	3
1.2 OFERTAS RECIBIDAS	3
1.3 OFERTAS EXCLUIDAS	3
2 VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS	5
2.1 SERES.....	5
2.2 KYOCERA.....	22
3 PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS.....	37

Introducción

1.1 Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la adquisición tramitada mediante el Expediente N S-05164-2022 para la contratación de los Servicios para el “Portal de Proveedores para RTVE (Prove@)”

1.2 Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- SERES
- MINSAIT
- KYOCERA

1.3 Ofertas Excluidas

- **MINSAIT.** La oferta presentada por la empresa MINSAIT, queda excluida, por los siguientes incumplimientos:
 1. En el apartado de **2.1 Requerimientos de Facturación electrónica - Emisión de Facturas - Envío de Facturas al “Buzón del el Proveedor” página 7 del Pliego de Especificaciones Técnicas**, se requiere que: La plataforma dispondrá de la funcionalidad **para recibir un fichero ‘facturae’ firmado, mediante correo electrónico a la dirección que se disponga.**
 - a. En la Oferta presentada, pagina 27, dice textualmente: RTVE requiere de protocolo de entrada por email a un buzón proporcionado por RTVE., por lo que incumple los solicitado en el apartado 2.1 del Pliego de Especificaciones Técnicas
 2. En el apartado **2.2 Requerimientos de Recepción de y OCR de Facturas**, apartado Recepción de Facturas, página 12 del Pliego de Especificaciones Técnicas, se indica: La plataforma **dispondrá de funcionalidad para recibir mediante correo electrónico** a la dirección que se determine.

- a. **En la Oferta presentada, pagina 50, dice textualmente:** Las facturas serán recibidas **en una cuenta de correo propietaria de RTVE** y se **considera que la cuenta de correo será proporcionad por RTVE**, accesible desde EcosSstems B2B. Las labores de gestión de la **cuenta a nivel de espacio, contraseña, etc. serán de responsabilidad de RTVE**, por lo que incumple los requerimientos solicitados en el apartado 2.2 del Pliego Técnico
 - b. Así mismo indica en la página 50 de la Oferta, que “El servicio esta **dimensionado de inicio para** el tratamiento de un total de 2.000 facturas/año” cuando en el **Pliego de Especificaciones Técnicas no hay ninguna limitación** de inicio en cuanto a las facturas OCR recibidas y tratadas
3. En el apartado **2.3 Requerimientos de Portal Integrado-Gestión de Pedidos de Compras**, página 16 del Pliego de Especificaciones Técnico, se identifica como **Requisito ID-REQ1,” que los proveedores puedan introducir pedidos directamente en la plataforma”**
 - a. En la oferta presentada, pagina 54, apartado 2.3.1 Pedidos realiza el siguiente comentario **“Se matiza que la creación por parte del proveedor según se indica en el Pliego se trata de una errata”**. En ninguna parte del Pliego Técnico se realiza dicho comentario, sino todo lo contrario, siendo un requisito solicitado a la Plataforma, como se ha comentado anteriormente.
4. En el apartado **3.1 Requerimientos de Licenciamiento y Usuarios**, página 27 del Pliego de Especificaciones Técnicas, se solicita que el “Los proveedores tendrán acceso para gestionar sus pedidos, albaranes, facturas y resto de información. **Podrán existir varios usuarios de este tipo por cada proveedor”**
 - a. **En la oferta presentada, pagina 76, limita el número de usuarias a 1 por proveedor, incumpliendo el requisito correspondiente solicitado.**

2 Valoración Técnica de las Ofertas

2.1 SERES

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVOS	Puntos Posibles	Puntos Proveedor	Detalle
Idoneidad de la Solución Técnica			
Funcionalidades y Módulos	20	20	- Solución basada en la herramienta e-Factura, para los procesos de facturación electrónica y OCR, más la incorporación de los procesos Purchase To Pay (P2P) “Integración de los sistemas de compras y cuentas a pagar, automatización de Gestión de la relación con los proveedores” en modo Software as a service, proporcionando una solución para la Gestión integral de los proveedores y sus servicios correspondientes. - Excelente descripción de todos los requerimientos funcionales trasladando dichos requerimientos a como se acometerán en la Herramienta propuesta aportando: características, funcionalidades, flujos de trabajo, particularidades, imágenes de los procesos más significativos, etc. - Amplísima descripción de los Requerimientos de Portal del Proveedor, incorporando diagramas de los procesos, descripciones,

			y trasladando dichos procesos a los flujos existentes en la solución con representaciones graficas de los mismos. • Excelente descripción de la Herramienta propuesta, así como de los procesos Purchase To Pay (P2P). • Presenta una Matriz de Cobertura de requerimientos funcionales y técnico con un nivel de detalles exhaustivo, los cuales tiene un porcentaje del 100% del grado de cumplimiento a los requisitos solicitados en el Pliego.
Posibilidades de Parametrización	2	2	• Permite la parametrización durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios de operativa interna o procesos según se vayan produciendo y acorde a los requisitos solicitados por CRTVE, • Alto nivel de personalización, destacando: - Parametrización de la Ampliación: Acceso a la información de forma segmentada en función del perfil, parametrización en función de las áreas de RTVE, flujos de aprobación, multidioma, etc. - Notificaciones automáticas: Correo Electrónico, Mensajería interna, SMS

			- Sistemas de Búsquedas, permitiendo a los usuarios realizar cualquier tipo de búsqueda sobre el modelo de datos con exportación a CSV y Excel, etc. - Interfaz del Usuario: Menú a medida, Personalización de su interfaz, Añadir campos a medida, etc. - Gestión Documental: Definición en el área de intercambio del conjunto de información a tratar con los proveedores, así como acciones a realizar, etc. - Sistema para la Generación de cualquier tipo de Informes y Visualización de Kpis.
Requerimientos del puesto de usuario	1	1	• La plataforma es compatible con los principales Sistemas Operativos, ((Windows, MAC), móviles o tabletas (Android / IOs)) así como con los navegadores exigidos tanto para consulta como para actualización, utilizando el protocolo seguro https.
Solución de Plataforma	1	1	• Plataforma en la nube, con redundancia integrada en toda la infraestructura de servidores y redes. Alta disponibilidad gracias a unos componentes redundantes y a varias rutas de red, lo cual evita la existencia de puntos únicos de fallo.

			• Arquitectura del Sistema basado en niveles diferenciados: Servidor de Base de datos, Servidor de Aplicaciones y Servidor Web y basada en microservicios. • Solución a su dividida en tres capas lógicas: Presentación, Negocio Backend y Base de Datos. • Acceso a la solución mediante navegadores y conexión segura "https". • Incorpora el Esquema general del servicio, infraestructura hardware dedicada, así como los componentes de software que conforma la solución.
Integración con otro Sistemas	3	3	• Integración mediante SFTP, API REST y SOAP, desencadenando procesos desde las reglas de negocio. • Describe ampliamente las integraciones que se solicitan con los Sistemas: SAP-Portal de Proveedores, Portal de Proveedores-SAP, SAP-Auto facturación emitida a Proveedores, Integración con el Gestor Documental DOGMA • En cada bloque de integración identifican el alcance de la integración: Aceptación del pedido por parte del proveedor, Aviso

			de entrega de Mercancías, Comunicación del Devengo, Confirmación de entrega, Contabilización de la factura, Alta de proveedores, Formas de Pago, etc.
Requerimiento Control de Accesos	3	3	- Define los requerimientos asociados a: Permisos y Roles, Registro de Actividad, Gestión de usuarios, cambios de Contraseña, cumplimentado las necesidades expuesta en el Pliego Técnico. - Respecto a la gestión de usuario externos, propone realizarla mediante carga inicial, para posteriormente realizar la gestión integral de los distintos proveedores a través de la plataforma, sin intervención de RTVE. - Integración con SCIM: Incluye en la propuesta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo, mediante el servicio CONNECT_ que se integrara con el conector SCIM del Gestor de Identidades de CRTVE, mediante un servicio de Web Service SCIM. - Incluye la posibilidad de integración con el estándar SAML 2.0, activando el plugin de ServiceNow "Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer" para configurar la autenticación SAML 2.0.

Total	30	30	
Implantación y Soporte			
Implantación del sistema	6	4	• Implantación - Define un Plan de implantación, sustentado en los siguientes apartados; ▪ Instalación configuración y parametrización ▪ Formación de usuarios ▪ Soporte a pruebas de aceptación ▪ Carga de datos ▪ Aceptación y Puesta en Producción - En cada uno de ellas se define cuáles son los objetivos y desglosa en las subtarear que se acometerán a lo largo de dicho Plan. - Un tanto desigual el desglose de las subtarear y el detalle • Carga de Datos

			- Se replicarán las tablas con los datos maestros que actualmente está disponible en la plataforma. Proceso de exportación de XML y Pdf asociados para posterior carga en la nueva plataforma, tanto para las facturas electrónicas como las recibidas mediante el proceso de OCR - En esta carga se extraerá los datos necesarios del XML y persistirá dicha información en tablas de facturas del nuevo servicio con el objetivo de que las facturas sean accesibles por el proveedor y por los usuarios internos de RTVE, según roles y permisos que tengan asociados. • Formación. Plan de formación propuesto enfocado a los perfiles de: - Administradores. - Gestores - Peticionario de CRTVE - Usuario Proveedor
--	--	--	--

			• En cada uno de ellos se determina de forma concreta: Duración, Temario de la Formación y documentación a entregar • Plan de Comunicación. Objetivo dar a conocer el Portal de Proveedores de RTVE tanto a nivel interno como a su comunidad de Proveedores, para ello propone canales de comunicación donde se comuniquen los objetivos, beneficios, innovaciones, etc. del proyecto - WebSite Interna - WebSite Proveedores - Web de ayuda al Usuario - Web Formación Interna • Todos los contenidos asociados al proyecto, se publicará en los sites correspondientes: Documentación, Guías de usuario, Videos de formación, Videos de la plataforma, Presentaciones, etc. • Excelente Plan de Formación
--	--	--	---

Soporte a usuarios	2	2	• Soporte a los usuarios finales onsite en las instalaciones de RTVE durante 3 mes, a partir de la aceptación y puesta en producción, ajustándose a lo solicitado en el pliego • Soporte en español. Horario de cobertura 24x7 para incidencias críticas y 12x5 para el resto según severidades indicadas en ANS. • Amplia descripción de los diferentes niveles de Soporte en los cuales se describe el Soporte directo a los Proveedores • Soporte especializado para la integración de los proveedores de RTVE, entregándose a cada proveedor una Guía de Integración con la plataforma. Servicio de atención telefónica para cualquier duda que pudieran tener los proveedores • No existirá limitación en cuanto al número de incidencias que puedan abrirse durante la duración del servicio. • Canales de soporte ofertados: ○ Correo electrónico. ○ Asistencia telefónica. 12x5 (L-V 9:00-21:00) y 24x7 para incidencias críticas. ○ Asistencia remota.
--------------------	---	---	---

			Para la gestión requerida de la documentación y catalogación de incidencias se utilizará la herramienta Trobuble Ticketing EasyVista
Mantenimiento y Administración	1	1	Se ajusta a lo solicitado en el Pliego Técnico.
Sistema de Monitorización	1	1	- Registro y traza de todas las operaciones efectuadas con independencia del servicio - Auditoria completa de del servicio a partir de los logs del servicio - Mecanismo de alerta para los administradores de sistemas y de redes. - Sistema autónomo de motorización 24x7 y redes de comunicación con dedicación especial a la monitorización de los servicios de red a través de internet, los recursos disponibles en sus servidores, disponibilidad de la aplicación, tráfico de red, etc.
Total	10	8	
Aspectos Generales del Servicio			
Equipo Profesional	2	2	Describe la estructura técnica y organizativa del proyecto, que lo conformaran los siguientes perfiles:

			- Responsable del Servicio - Jefe de Proyecto - Analistas y Consultores Técnicos especialista en P2P - Consultores Técnicos de Implantación - Responsable del Soporte • Presenta los CV correspondientes, en los cuales se puede apreciar una información muy detalladas y amplia experiencia en proyectos similares características al requerido por RTVE
Mejoras en los acuerdos de nivel de servicio	2	0	• Acepta los ANS solicitados en el pliego no proponiendo ninguna mejora.
Plan de Transición	4	3	• Plan de Transición de Entrada - Presenta un cronograma de implantación, que se compone de cuatro apartados ▪ Requerimientos Funcionales de Facturación Electrónica ▪ Requerimientos Funcionales de OCR ▪ Requerimientos Portal ▪ Otros requerimientos Funcionales

			- En cada una de los apartados se identifican los requerimientos funcionales y se identifican las fechas que se acometerán, así como su duración. - No se identifican hitos significativos ni criterios aplicables de aceptación • Fase de Operación. Se ajusta a lo solicitado en el Pliego • Fase de Salida de Servicio. Se identifica y describe todas las tareas que se acometerán: - Acceso a la documentación o Base de conocimiento actual y acceso al sistema - Workshops de trabajo: - Periodo de shadowing y Entrega del Servicio - Una etapa de trabajo conjunto (cuatro meses) donde resuelve las dudas que hayan podido surgir, continua con el soporte post arranque y el equipo que asume el traspaso observa y aprende como resolver lo que va surgiendo, mientras SERES explica la operativa. - Una etapa de trabajo conjunto (un mes) donde el equipo que asume el traspaso atiende las posibles incidencias que puedan surgir, y SERES supervisa la resolución, colabora,
--	--	--	--

			resuelve dudas y tutela garantizando que la resolución se hace de manera adecuada
Seguridad y Confidencialidad	2	2	• Gestión y Registro de Incidencias - Amplísima descripción, describiendo los siguientes ampliamente: ▪ Roles y responsabilidades ▪ Gestión de incidencias y peticiones del Servicio ▪ Políticas Aplicables ▪ Procedimientos de Gestión de Incidencias ▪ Control del Procesos ▪ Procedimiento de Gestión de bases de datos de errores desconocidos ▪ Procedimiento de quejas reclamaciones • Derechos de Auditoria - Reconoce el Derecho de Auditoria a RTVE, notificando por escrito dicho derecho con 7 días de anticipación • Copias de Respaldo. - Copia de Seguridad completa semanal y copia incremental diaria - Periodo de retención de las copias será 1 mes

			- Las copias de respaldo deberán garantizar la restauración del sistema en el caso de restaurar el servicio - Las copias de seguridad se almacenarán en despistitos tipo: DAS, NAS, SAN Y UNA VEZ VERIFICADAS se deberán transferir a ubicación alternativas - -Presenta Procedimiento de Verificación, Pruebas de las Copias de Seguridad, y Procedimientos de recuperación a partir de las copias de respaldo • Almacenamiento de Datos - Identifica la ubicación del Almacenamiento de la Información • Configuración de la Seguridad - Ofrece niveles de seguridad referenciados a: ▪ Seguridad Física ▪ Seguridad Lógica: Conexión y acceso al servicio, diseño y arquitectura ▪ Autenticación de usuarios ▪ Capacidad de Proceso ▪ Auditabilidad y trazabilidad
--	--	--	---

			• Protección de Servicio y Aplicaciones Web - Segregación lógica y/o física de los sistemas en diferentes zonas de red - Cortafuegos en el perímetro de la red, entre la DMZ y la red interna - Revisión periódica de las reglas del Firewall - Sistema de Detección de intrusos - Despliegue de soluciones anti-malware • Cifrado de la Información - Cifrado a nivel de datos y comunicaciones entrantes y salientes mediante mecanismo de encriptación - Comunicaciones mediante protocolos seguros (HTTPs, SFTP) • Seguridad Perimetral - Todos los centros se han implementado los siguientes procedimientos ▪ Controles físicos de acceso ▪ Controles ambientales ▪ Protecciones perimetrales • Gestión de Parches y Vulnerabilidades - Procedimiento de Gestión de Parches y vulnerabilidades
--	--	--	---

			- Análisis periódicos para detectar las vulnerabilidades - Pruebas periódicas de intrusos • Borrado Seguro de la información - SERES garantizar la eliminación de forma segura de todos los ficheros temporales /copia 4de datos que dejen de ser necesarios, garantizando su destrucción de forma segura • Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio - Excelente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, con una descripción detallada y concreta - Como resumen indicaremos los puntos generales en los que se sustenta dicho Plan ▪ Descripción de las interrupciones gestionadas ▪ Descripción de los entornos: Estructura Operativa ▪ Equipos de recuperación or procesos/servicios ▪ Evaluación de Riesgos y Análisis del servicio • Análisis de Riesgos • Análisis de Impacto ▪ Desarrollo del Plan de continuidad • Comité de Crisis • Desarrollo de Procedimientos
--	--	--	---

			▪ Procedimientos de Respuestas • Excelente
Total	10	7	
Total Oferta	50	45	

2.2 KYOCERA

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVOS	Puntos Posibles	Puntos Proveedor	Detalle
Idoneidad de la Solución Técnica			
Funcionalidades y Módulos	20	10	- Solución basada en la Plataforma SOLPEHO SUITE de Kyocera para los procesos de facturación electrónica y OCR, más la incorporación de los procesos requeridos del Portal Integrado “Integración de los sistemas de compras y cuentas a pagar, automatización de Gestión de la relación con los proveedores” en modo Software as a service, compuesta de los módulos: Identity, Entity Bpm, Documentary, Forms, Reports, Observability . - Escasa o nula la descripción de los módulos que conforman la solución SOLPHEO SUITE - Transcribe literalmente los requisitos funcionales solicitados, incorporando alguna funcionalidad de la solución para los procesos de Facturación Electrónica y OCR de facturas. Escasa/Nula información de los módulos que compone la solución en cuanto a característica, funcionalidades, flujos de trabajo, imágenes de los procesos, etc., asociados a los Procesos de Facturación Electrónica y OCR - Requerimientos del Portal del Proveedor para la gestión integral. Es una transcripción literal de los requisitos del Pliego Técnico,

			incorporando los diagramas del Pliego y con poca aportación de los módulos de la solución. No se identifican los requisitos y por la tanto no existe ninguna relación directa entre los requisitos identificados y la solución dentro de la Plataforma • Presenta una Matriz de Cobertura en la facturación electrónica y OCR, que no transcribe uno por uno los requerimientos funcionales y técnico solicitados, sino que hace referencia los apartados de la Oferta Técnica con una descripción y con referencia al apartado donde se encuentra en la oferta. Respecto al Portal enumera los requisitos requeridos en el Pliego, que no se encuentra identificados en la oferta.
Posibilidades de Parametrización	2	2	• Permite la parametrización durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios de operativa interna o procesos según se vayan produciendo y acorde a los requisitos solicitados por CRTVE, • Alto nivel de personalización, destacando: - Parametrización del Aplicación - Sistema de notificaciones automáticas - Sistema de Búsquedas - Parametrización de la Interface de Usuarios - Gestión Documental

			- Sistema de Reporting - Visualización de KPIs - Sistema para la Generación de cualquier tipo de Informes.
Requerimientos del puesto de usuario	1	1	• La plataforma es compatible con los principales Sistemas Operativos, ((Windows, MAC), móviles o tabletas (Android / IOs)). así como con los navegadores exigidos tanto para consulta como para actualización, utilizando el protocolo seguro https.
Solución de Plataforma	1	1	• Plataforma en la nube, con redundancia en alta disponibilidad de toda la infraestructura de servidores y redes. Alta disponibilidad de los componentes de la aplicación • Aporta esquema de los componentes Hardware, y de los componentes Software que conforma la solución • Acceso a la solución mediante navegadores y conexión segura "https"
Integración con otro Sistemas	3	3	• Propone para todas las integraciones utilizar por defecto

			- Uso de webService contra la API-RET de SOLPHEO SUITE desde los sistemas de RTVE - Uso de webService SOAP u otros desde SOLPHEO efactura a SAP mediante el agente SOLPHEO SUITE para que RTVE no necesite exponer sus WebService - Se ajustará a las necesidades en todo momento de CRTVE • Describe las integraciones que se solicitan con los Sistemas: SAP-Portal de Proveedores, Portal de Proveedores-SAP, SAP-Auto facturación emitida a Proveedores, Integración con el Gestor Documental DOGMA • En cada bloque de integración identifican el alcance de la integración: Aceptación del pedido por parte del proveedor, Aviso de entrega de Mercancías, Comunicación del Devengo, Confirmación de entrega, Contabilización de la factura, Alta de proveedores, Formas de Pago, etc.
Requerimiento Control de Accesos	3	3	• Define los requerimientos asociados a: Permisos y Roles, Registro de Actividad, Gestión de usuarios, cambios de Contraseña, cumplimentado las necesidades expuesta en el Pliego Técnico.

			- Respecto a la gestión de usuario externos, propone realizarla mediante carga inicial, para posteriormente realizar la gestión integral de los distintos proveedores a través de la plataforma, sin intervención de RTVE. - SOLPHEO SUITE tiene su propio sistema de identidades para la gestión de accesos, pudiendo integrarse con el Sistema de Gestión de Identidades mediante los conectores estándar, permitiendo la integración para la autenticación mediante el estándar SAML2.0 - SOLPHEO SUITE dispone de un servicio para la sincronización de usuarios con Active Directory mediante el protocolo SCIM - Dispondrá de doble factor de autenticación para los proveedores, delegando este doble factor de autenticación para los usuarios de CRTVE al sistema SSO que se determine
Total	30	20	
Implantación y Soporte			
Implantación del sistema	6	4	Implantación

			- Presenta un Plan de Implantación que se compone de 4 bloques y cada bloque posteriormente se desglosa en fases teniendo una estructura homogénea en cuanto su composición: Objetivos, Responsable, Lugar, Participantes, Entregables, Plazo de Ejecución, - Las Fases son: ▪ FASE A • Organización y Seguimiento del Proyecto • Arquitectura y Análisis del Proyecto • Despliegue de Infraestructura y Servicio ▪ FASE B • Desarrollo Integraciones SAP/DOGMA • Factura Electrónica y CR (Hito1) • Desarrollo del Portal de Proveedor (Hito2) ▪ FASE C
--	--	--	--

			• Integración • Carga y Migración de Datos • Pruebas Finales • Paso Producción ▪ FASE D • Formación y transferencia del conocimiento • Evolutivos, Mejoras y Correctivos • Carga de Datos - Escasa información propuesta en la Oferta, limitándose a ▪ Sincronización de los Usuarios ▪ Alta de los Proveedores ▪ Definición y Asignación de Roles ▪ No aporta ninguna propuesta de modelos de datos para los procesos de exportación, transformación y carga
--	--	--	---

			- Formación - Es una transcripción literal del diagrama y Requerimientos existente en el Pliego Técnico, no identificándose ni objetivos, ni temarios propuestos, ni Material Formativo y ni acceso al material formativo - Plan de Comunicación/Gestión del Cambio. Testimonial
Soporte a usuarios	2	2	- Soporte IN-SITU de 3 meses en las instalaciones de RTVE - Servicio de Resolución de Incidencias, soporte y atención de peticiones, siendo los beneficiarios: Usuarios de RTVE y Usuarios de Empresas y Profesionales proveedores de RTVE - Soporte en español. Horario de cobertura 24x7 para incidencias críticas y 12x5 para el resto según severidades indicadas en ANS. - No existirá limitación en cuanto al número de incidencias que puedan abrirse durante la duración del servicio. - Canales de soporte ofertados: - Correo electrónico. - Asistencia telefónica. 12x5 (L-V 9:00-21:00) y 24x7 para incidencias críticas.

			○ Portal Web JIRA • Asistencia remota.
Mantenimiento y Administración	1	1	• Se ajusta a lo solicitado en el Pliego Técnico.
Sistema de Monitorización	1	1	• Implementara un Sistema de Observability basado en ElasticSearch, unificando en un sistema analítico métricas, logs y trazas con sistema de alertas • Aparte del Sistema anteriormente mencionado, se añadiría la auditoria de operaciones, permitiendo combinar toda la información y tener una única visión de los SLI. • En fase de implantación se determinará el cuadro de mandos para gestionar el Sistema de monitorización.
Total	10	8	
Aspectos Generales del Servicio			
Equipo Profesional	2	0,5	• Describe la estructura técnica y organizativa del proyecto, que lo conformaran los siguientes perfiles: - Director del Proyecto - Service Manager

			- Software Development Manager - Software Architect - Consultor de Procesos BPM - Cloud Architect - Responsable del Soporte - Responsable de Calidad • Información testimonial no presentados los CV correspondientes.
Mejoras en los acuerdos de nivel de servicio	2	1,5	• Mejora los Indicadores de Incidencia Critica, Incidencia Importante, así como la Disponibilidad Media de la Aplicación 24x7.
Plan de Transición	4	1	• Plan de Transición de Entrada. Presenta un plan de Gestión de Alcance formado: - FASE A. Puesta en Marcha y Análisis ▪ Organización y lanzamiento del proyecto ▪ Arquitectura y Análisis del Proyecto ▪ Despliegue de Infraestructura y servicios - FASE B. Diseño, Desarrollo y Pruebas ▪ Desarrollo e integración SAP/DOGMA ▪ Facturación Electrónica y OCR

			▪ Desarrollo Portal del Proveedor - FASE C. Puesta en Producción ▪ Integración ▪ Carga y Migración de Datos ▪ Pruebas Finales ▪ Paso a Producción - FASE 4. Actividades Posteriores ▪ Formación y Transferencia del conocimiento ▪ Evolutivo y mejoras ▪ Soporte ▪ Cierre • El plan de Transición es un resumen del Plan de Implantación. No aporta ningún cronograma asociado del conjunto de actividades ni aporta ningún valor. • Fase de Operación. Se ajusta a lo solicitado en el Pliego • Fase de Salida de Servicio. Testimonial la Fase de Salida de Servicio no describiendo prácticamente nada.
--	--	--	---

Confidencialidad y Seguridad	2	1	• Gestión y Registro de Incidencias - Procedimiento formal, de gestión de incidencias de seguridad, con registro, escalado y notificación. • Derecho Auditoria - Dispondrá de los siguientes mecanismos para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad: ▪ Auditorias de Seguridad Técnica y Aplicativos con periodicidad anual ▪ Revisiones periódicas de los procedimientos documentados ▪ Acceso de auditoria supervisado al entorno de producción previa solicitud, debido al alojamiento en Azure. • Copias de Respaldo. - Prioridad de las copias de Respaldo. Diario de 15 días, semanal de 4 semanas, mensual de 12 meses, anual de 5 años - Las copias de seguridad se almacenarán en site distintos al del entorno de producción - Todas las copias de seguridad se guardan en disco
------------------------------	---	---	--

			- Procedimientos de Restauración. No se identifica claramente en la oferta - Tiempo máximo de Recuperación en caso de Incidencia. No se identifica claramente en la oferta - Política de redundancia. No se identifica en la oferta - Periodicidad de pruebas del procedimiento de Respaldo no se identifica en la oferta • Usuarios Administradores de la Plataforma - Copia literalmente lo especificado en el Pliego Técnico • Almacenamiento de Datos - Copia literal de lo especificado en el Pliego. No identifica la ubicación del Almacenamiento de los Datos • Configuración y Seguridad - Trazabilidad de las Operaciones realizadas, con control de acceso a los registros de actividad. Herramienta de almacenamiento y consulta de logs. Muy Genérico todo sin aportar prácticamente nada • Protección de los Servicios y Aplicaciones Web - Test de intrusión, auditorias en la Capa de aplicación
--	--	--	---

			- Los Accesos a la plataforma serán mediante protocolo HTTPS. El Certificado SSL estará emitido por entidad de certificación autorizada. • Cifrado Información - Cifrado a nivel de datos y comunicaciones entrantes y salientes mediante mecanismo de encriptación - Comunicaciones mediante protocolos seguros (HTTP, SFTP) y se reforzara las conexiones site to site mediante VPNs, IPSEC • Seguridad Perimetral - Firewalls de nueva generación los cuales incluyen: Detección de intrusos, Segmentación de redes, inspecciones profundas de paquetes (DPI), análisis de malware, etc. • Gestión de Parches. - Herramientas para el escaneo y monitorización n de los sistemas y la detección de vulnerabilidades - Herramienta de Antivirus y detección
--	--	--	---

			- Procedimiento de gestión de parches, tanto para elementos de red como para los sistemas operáticos y software - La descripción es demasiado generalista • Borrado Seguro de la información - RTVE decidirá qué información se va a almacenar, cómo se va a utilizar y cuánto tiempo se conserva. No elimina ni modifica los datos de los clientes y solo procesa los datos de conformidad con sus obligaciones contractuales y siendo RTVE la que definirá la política de borrado • Continuidad del negocio y recuperación - Kyocera este certificado por el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) con nivel alto en Gestión Documental, por lo que dispone de los procedimientos y documentación adecuado. - No aporta ninguna información referente al Plan de continuidad ni al procedimiento de recuperación del mismo • En líneas generales todo es descrito de una forma muy superficial con poco detalle
--	--	--	--

Total	10	4	
tal Oferta	50	32	

3 puntuación de las Ofertas

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA	Puntos Posibles	SERES	KYOCERA
Idoneidad de la Solución Técnica	30	30,00	20,00
Implantación y Soporte	10	8,00	8,00
Aspectos Generales	10	7,00	4,00
PUNTUACION TOTAL	50	45,00	32,00

Madrid, octubre 2022