

S-07120-2022

Servicio de Digitalización Certificada

(Digit@23)

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO	4
1.1 OBJETO DEL SERVICIO.....	4
1.2 SITUACIÓN ACTUAL	5
2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO	7
2.1 OBJETIVOS.....	7
2.2 SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA.....	8
2.2.1 Digitalización Certificada.....	8
2.2.2 Proceso de Digitalización	9
2.2.3 Base de datos documental.....	10
2.2.4 Custodia Longeva.....	11
2.2.5 Consola de administración.....	11
2.2.6 Personalización de aspecto	12
2.3 SERVICIOS PARA LA RECUPERACIÓN DEL IVA.....	12
2.4 SERVICIOS PARA EL SUMINISTRO INMEDIATO DE INFORMACIÓN SII	15
3 OTROS REQUERIMIENTOS	19
3.1 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS.....	19
3.2 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS.....	20
3.3 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO.....	20
3.4 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA	21
3.5 VOLUMETRÍA DE OPERACIONES	22
3.6 INTEGRACIÓN CON LOS SISTEMAS DE CRTVE.....	22
3.7 REQUERIMIENTOS DE CONTROL DE ACCESOS.....	23
3.8 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO.....	25
4 IMPLANTACIÓN Y SOPORTE	26
4.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	26
4.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS.....	27
4.3 FORMACIÓN	27
4.4 SOPORTE A USUARIOS.....	28
4.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN.....	29
4.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN.....	30
4.7 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES.....	30
5 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO.....	32
5.1 EQUIPO PROFESIONAL.....	32
5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	32

5.2.1	Definiciones	32
5.2.2	Indicadores	33
5.3	FASES DEL SERVICIO.....	35
5.3.1	Fase de Transición de entrada (Implantación).....	36
5.3.2	Fase de Operación y soporte.....	37
5.3.3	Transición de salida del servicio.....	37
5.4	ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN.....	38
5.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	40
5.6	MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	42
5.7	METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD.....	42
5.8	GESTIÓN DE CAMBIOS.....	43
6	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	44
6.1	CONTROLES DE ACCESO.....	44
6.2	COPIAS DE RESPALDO.....	44
6.3	ACCESO POR PARTE DE TERCEROS.....	44
6.4	CIFRADO DE LA INFORMACIÓN.....	45
6.5	GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES.....	45
6.6	BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES.....	45
6.7	PROTECCIÓN ANTE INTRUSIONES Y CIBERATAQUES.....	46
6.8	GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS.....	46
6.9	SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL.....	46
6.10	PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.....	47
6.11	DERECHO DE AUDITORÍA.....	47
6.12	DOCUMENTO DE SEGURIDAD.....	47
7	INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	48
8	ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	50

1 Objeto

1.1 Objeto del servicio

La contratación de los servicios de Uso, Soporte y Mantenimiento de una herramienta para la gestión de digitalización certificada de facturas y justificantes de pago en CRTVE basada en soluciones homologadas por la AEAT según la Orden EHA 962/2007 de 10 de abril y la Resolución de 24 de octubre de 2007 de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, sobre procedimiento para la homologación de software de digitalización contemplado en la Orden EHA/962/2007, para la digitalización de los justificantes de gastos (imagen y datos relacionados) y su almacenamiento, de manera centralizada, sin necesidad de ningún elemento software ni hardware específico en el puesto de usuario, proporcionado a CRTVE un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras destacando los siguientes objetivos:

- Gestión integrada de los procesos de creación, digitalización y custodia de documentos por medios electrónicos.
- Servicio para la Recuperación del IVA de los Tickets de gasto
- Servicio para el envío electrónico en tiempo real de todas las operaciones que deben de figurar en los libros de registro del IVA “Suministro Inmediato de Información SII”
- Almacenamiento y conservación de los documentos electrónicos en sí mismos con las garantías de acceso y en las condiciones que exija la ley (plazos, información técnica y evidencias en general asociadas).
- Solución escalable y flexible.
- Producto llave en mano, con funcionalidad necesaria disponible desde el primer momento.
- Funcionamiento como Servicio (pago por uso), plataforma exclusivamente a cargo del proveedor, y fuera de las instalaciones de CRTVE (modelo Cloud SaaS).
- Plataforma tecnológica personalizada, con su correspondiente parametrización, carga inicial de datos maestros, pruebas, formación y soporte a usuarios durante el período de contratación del uso de la aplicación y con el estilo de CRTVE
- Integración con aplicaciones corporativas, proporcionando interfaces API que permitan a las aplicaciones de CRTVE automatizar el proceso de envío y/o recepción de documentos, así como su almacenamiento y recuperación en cualquier momento.
- Utilizable desde cualquier lugar y dispositivo: PC, Tablet, Móvil, Equipos Multifunción, Internet, de forma segura.

1.2 Situación Actual

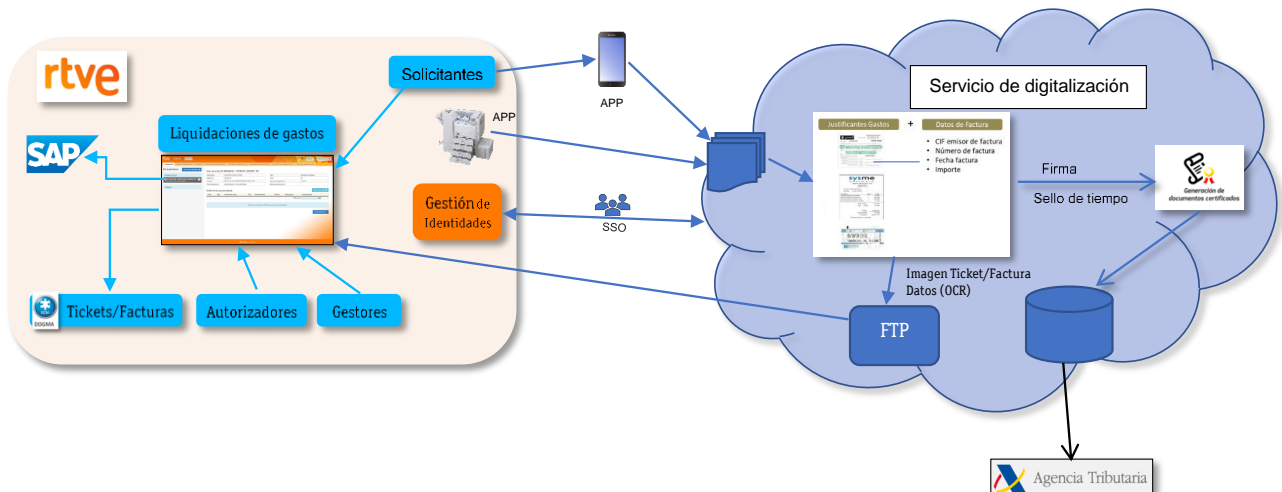
En la actualidad, RTVE dispone de un servicio de Digitalización Certificada de tickets y facturas, en un modo de funcionamiento SaaS (instalación en la nube fuera de RTVE), que está integrada con las aplicaciones corporativas de RTVE.

El servicio actual da cobertura a todos los empleados de CRTVE, permitiendo la digitalización certificada de todos los tickets o facturas desde sus dispositivos móviles o desde los equipos multifunción en las instalaciones de CRTVE habilitados para tal efecto, permitiendo posteriormente realizar las correspondientes Liquidaciones de gastos a través de las aplicaciones corporativas correspondientes.

El servicio prestado ofrece las siguientes funcionalidades:

- Digitalización certificada y almacenamiento de los documentos (tickets o facturas) cumpliendo la normativa vigente: Orden EHA 962/2007
- Puesta a disposición inmediata de la imagen original digitalizada a RTVE
- Puesta a disposición inmediata de datos obtenidos mediante técnicas de reconocimiento óptico de caracteres (OCR).
- Aplicación web de administración: mantenimiento de usuarios, seguimiento de actividad, informes, etc.
- Aprovisionamiento y mantenimiento de usuarios de RTVE integrado (altas/bajas/modificaciones)
- Inicio de sesión único proporcionado por RTVE
- Personalización de Look&feel de las aplicaciones
- Todos los flujos de aprobación y delegaciones de usuarios, son responsabilidad de las aplicaciones corporativas.

A modo visual está sería la situación actual:



- **Servicio de Digitalización:** servicio de digitalización certificada de Facturas/Tickets
- **LIQUIDA:** Aplicación de gestión de liquidaciones de gastos de CRTVE.
- **DOGMA:** Gestor documental de RTVE donde se almacenará una copia de los documentos para consulta interna desde CRTVE.
- **SAP:** ERP implantado en RTVE para gestión contable de las liquidaciones de gastos
- **FTP (SFTP):** Servicio de intercambio de ficheros proporcionado por el proveedor.

Indicadores de actividad del servicio actual:

Servicio Digitalización	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 (estimado)	Acum
Tickets Digitalizados	6.869	15.525	27.819	39.787	90.000
Tickets Custodiados	6.869	22.394	50.213	90.000	90.000

2 Especificaciones técnicas del servicio

2.1 Objetivos

La contratación del uso de un sistema, con sus servicios asociados de soporte a usuarios y mantenimiento, que permita gestionar tanto los procesos relativos a la digitalización certificada de facturas y justificantes de pago como su posterior custodia, garantizando el cumplimiento de la validez legal de dichos procesos digitalización a CRTVE, todo ello en un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras, destacando las siguientes funcionalidades:

- Aplicación que permita la gestión de los procesos de digitalización, captura, catalogación, almacenamiento, envío, notificación, firma y visualización de la documentación, así como el estado de procesamiento en el que se encuentre, de acuerdo a la normativa vigente.
- Servicio para la Recuperación del IVA de los Tickets de gasto
- Servicio para el envío electrónico en tiempo real de todas las operaciones que deben de figurar en los libros de registro del IVA “Suministro Inmediato de Información SII”
- Sistema que permita tanto la digitalización de documentos papel, como la captura directa de documentos en formato electrónico, con firma electrónica del proveedor para la firma de documentos.
- Facilidad de uso para la gestión de los procesos sin que se tengan necesidad adicional de ningún software/hardware específico ni realizar modificaciones en los sistemas de gestión actuales de CRTVE.
- Facilidad en la implementación de integraciones con los sistemas que dispone CRTVE.
- Mejora en los procedimientos de liquidación de gastos a Corporación CRTVE que permita reducir los tiempos asociados
- Cuadros de mando para obtener información agregada del sistema.
- Almacenar y conservar los documentos electrónicos en sí mismos con las garantías de acceso y en las condiciones que exija la ley (plazos, información técnica y evidencias en general asociadas) así como su destrucción cuando se requiera.
- Preservar la validez jurídica de los documentos digitalizados firmados y de sus evidencias electrónicas asociadas a lo largo de toda su vida útil.

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

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

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

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

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

2.2 Servicio de digitalización certificada

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

En caso de que la solución ofertada disponga de otras funcionalidades adicionales sin coste para RTVE, el licitador las describirá en su propuesta.

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

A continuación, se reflejan las funcionalidades mínimas que debe cumplir el sistema. Estas funcionalidades se han dividido en distintos apartados. El proveedor en su propuesta detallará todos los módulos y funcionalidades existentes en la aplicación ofertada.

El incumplimiento de alguna de las funcionalidades requeridas como mínimas, será razón para excluir la propuesta, si así lo determina RTVE.

2.2.1 Digitalización Certificada.

Se requiere una solución homologada por la AEAT para la Digitalización Certificada de facturas y justificantes de gastos, que permita el proceso de firmado de facturas y su almacenamiento como repositorio legal, cumpliendo los requerimientos de la orden EHA 962/2007:

- Digitalización realizada por el obligado tributario o un tercero prestador de servicios en su nombre
- Software homologado AEAT para la Digitalización de Facturas y tratamiento de la información, a la fecha de presentación de la oferta.

- Solo para facturas, documentos sustitutivos, justificantes de pago y otros documentos relacionados con obligaciones tributarias
- Uso de técnicas fotoeléctricas o de escáner
- Imagen fiel e íntegra del documento firmada con sistema de firma electrónica en base a un certificado electrónico instalado en el sistema e invocado por el software
- Solución que cumpla la legalidad vigente dispuesta por la Orden Ministerial EHA/962 de 10 de abril de 2007

2.2.2 Proceso de Digitalización

El proceso de digitalización de facturas o tickets por parte de los usuarios de CRTVE se hará siempre a través de software homologado según las especificaciones anteriores. Dicho software podrá usarse tanto desde dispositivos móviles como en puestos multifunción instalados en las dependencias de CRTVE.

2.2.2.1 Digitalización en dispositivo móvil

- El proveedor deberá disponer de una aplicación móvil accesible por los usuarios desde las tiendas públicas de aplicaciones asociadas a las diferentes plataformas.
- Dicha aplicación deberá estar disponible tanto para la plataforma Android como para la plataforma IOS.
- El inicio de sesión se hará siempre con el usuario y contraseña corporativos según la integración que se expone más adelante.
- La sesión podrá mantenerse en el tiempo de manera que no sea necesario que el usuario realice un proceso de autenticación cada vez que utilice la aplicación.
- La aplicación permitirá la captura de la imagen de la factura/ticket a través de la propia cámara del dispositivo.
- Nada más realizar la captura, ésta será enviada para su procesamiento y certificación según los criterios establecidos en la homologación del proceso de Digitalización de facturas establecido por la AEAT.
- Por otro lado, la imagen de la factura/Ticket digitalizados (sin certificar) quedará disponible en un repositorio aparte, accesible por RTVE para recoger dicho fichero.
- El usuario podrá en todo momento revisar las últimas digitalizaciones realizadas y el estado de las mismas.
- La aplicación también dispondrá de una opción de soporte para que los usuarios puedan reportar incidencias relacionadas con la Aplicación Móvil, las cuales deberán ser tratadas y resueltas por el proveedor.

2.2.2.2 Digitalización en puestos multifunción

- En los puestos de impresión multifunción habilitados para ello, se instalará software homologado que permita la digitalización de facturas y tickets de manera similar a como se hace con la aplicación móvil.
- El acceso a este software también requerirá inicio de sesión mediante usuario y contraseña corporativos, de la misma forma y con las mismas condiciones que en el caso de dispositivos móviles.
- Una vez capturada la imagen, ésta será procesada y enviada a RTVE de manera análoga como se realiza con la aplicación móvil.
- Se valorará que la aplicación permita la captura simultánea de varias facturas/tickets realizando un recorte y procesamiento individualizado para cada imagen.
- El proveedor deberá dar soporte a los responsables de los puestos multifunción para asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación en estos dispositivos.

2.2.2.3 Extracción de información

Se requiere que la solución realice un procesado sobre la factura/ticket digitalizados (OCR/ICR) de manera que extraiga la siguiente información básica:

- Id del documento (coincidente con el id de la imagen)
- Fecha del gasto
- Importe del gasto
- Razón social del proveedor
- Moneda
- Número de factura
- CIF del proveedor
- Cualquier otra información que se pueda extraer de los tickets/facturas.

Al igual que en el caso de la imagen capturada, el resultado del proceso de reconocimiento también será puesto a disposición de CRTVE lo antes posible.

La valoración en este aspecto vendrá determinada por los mecanismos y algoritmos utilizados, para ello, el proveedor deberá detallar en su oferta dichos mecanismos, el porcentaje de reconocimiento (automático/manual), tiempos de respuesta, etc.

2.2.3 Base de datos documental

El resultado de la digitalización certificada se deberá organizar en torno a una base de datos documental y que se conserve un registro de datos con todos los campos que exige el RD 1624/92 (Reglamento del IVA), además de un campo con la imagen binaria del documento.

- Los datos mínimos que deberá almacenar el sistema documental junto con la imagen de cada factura, son:
 - CIF emisor de factura
 - Número de factura
 - Fecha factura
 - CIF Destinatario
 - Base imponible
 - Importe
 - Tipo impositivo
 - Cuota tributaria
 - Importe IVA
 - Imagen binaria certificada

- Almacenamiento e indexación automática de toda la información: datos y documentos
- Base de datos documental de facturas certificada, reconocida por la Agencia Tributaria
- Firma de la base de datos que garantice la integridad de datos e imágenes al cierre de cada periodo de liquidación al que esté sometido el obligado tributario.
- Acceso completo y sin demora injustificada a la base de datos

2.2.4 Custodia Longeva

- Se requiere garantizar la preservación y la validez jurídica del documento electrónico a lo largo de su vida útil, aquí determinaremos el periodo legal, con un periodo **mínimo de 5 años**.
- Garantía de accesibilidad y disponibilidad de contenidos.
- Garantía de integridad y autenticidad de contenidos.
- Interfaces de integración que permitan recuperar los documentos a petición de CRTVE en cualquier momento de manera automatizada.

2.2.5 Consola de administración

El servicio debe proveer de una consola de administración web donde los usuarios administradores y gestores de gastos de CRTVE puedan realizar las siguientes funciones

- **Mantenimiento de usuarios (perfil administrador):** deberá poder realizarse mantenimiento de usuarios de la aplicación:
 - Consulta
 - Altas
 - Bajas

- Modificaciones
- Activación/desactivación
- Asignación de perfiles a usuarios

- **Gastos (perfiles administrador y gestor):** consulta de todos los gastos capturados en el sistema, con al menos la siguiente información:
 - Fecha de alta
 - Imagen capturada
 - Usuario (nombre y apellidos)
 - Fecha del gasto (opcional)
 - Importe del gasto (opcional)
 - Proveedor (opcional)

- **Otras opciones de configuración:** cualquier opción de configuración que permita mejorar o modificar el comportamiento del sistema.

- **Consideraciones comunes:**
 - Todos los listados deben ofrecer un tiempo de respuesta reducido, considerando establecer paginación cuando exista un gran volumen de datos.
 - En todos los listados deben existir filtros opcionales para acotar los datos mostrados (código de usuario, mail, fechas, etc.)
 - Todos los resultados de búsqueda deben poder ser exportados a fichero csv con, al menos, la misma información que aparece en el listado.

2.2.6 Personalización de aspecto

Las aplicaciones orientadas a su uso por parte de los empleados de CRTVE (aplicación móvil y puesto multifunción), deben permitir personalizar el aspecto de la aplicación con al menos las siguientes características:

- Inclusión del logotipo corporativo de RTVE.
- Establecer colores y estilos corporativos
- Posibilidad de deshabilitar funcionalidades no contempladas en el actual documento.

2.3 Servicios para la Recuperación del IVA

Se requiere una solución que permita realizar los procesos asociados a la recuperación del IVA nacional e internacional de los tickets o facturas simplificadas, permitiendo agrupar por

proveedor y tipo de IVA los diferentes gastos capturados y conocer así el IVA potencial a recuperar de cada proveedor, contemplando los siguientes procesos para dicha recuperación:

- Volcado de información
- Selección de los gastos susceptible de recuperar el IVA
- Validación
- Envío de dossiers

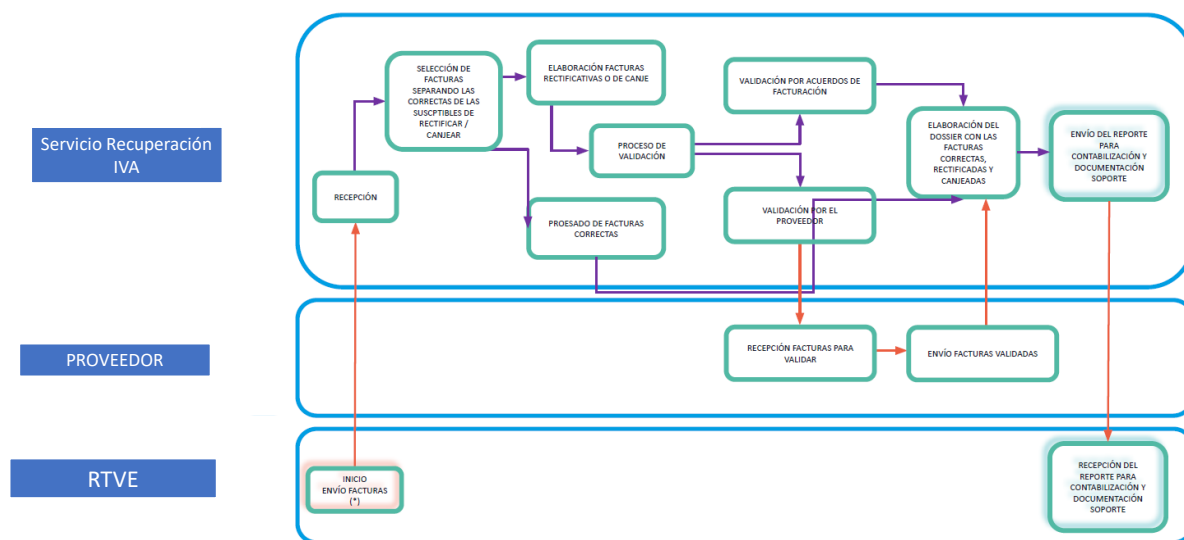
Esta recuperación de IVA será realizada por la empresa adjudicataria, por lo que RTVE no tendrá que buscar, gestionar ni negociar con empresas de terceros para este servicio.



Procesos de la Solución

- **Selección de las facturas susceptibles de recuperar el IVA**
- **Proceso de facturas y recuperación o emisión de las mismas**
 - Los datos contenidos en las facturas (completas o simplificadas y correctas o no) serán introducidos mediante la solución, recogiendo toda la información del período, para cada proveedor.
 - Elaboración de una única factura rectificativa correcta y recapitulativa por proveedor, que agrupa todas las facturas incompletas seleccionadas de las operaciones realizadas con el mismo durante el periodo objeto del proyecto (con carácter retroactivo hasta 4 años).
 - Canje de facturas simplificadas por facturas completas.
- **Validación de facturas rectificativas y/o completas con el Proveedor**
 - Las nuevas facturas se validarán de tres formas posibles:
 - Acuerdos previos de facturación en nombre de terceros

- Firma y sello del proveedor en la factura rectificativa o nueva enviada.
 - Factura rectificativa o nueva emitida directamente por el proveedor a petición del proveedor del Servicio
- **Elaboración y envío de dossieres**
 - Envío a RTVE de las facturas rectificativas (originales en papel), de las facturas correctas seleccionadas (copia) y de las nuevas emitidas que sustituyen las simplificadas.
 - Envío en formato Excel de un reporte (ad-hoc a las necesidades de RTVE) que permite la contabilización de las facturas y su registro en el libro de facturas recibidas y, en consecuencia, la deducción de las cuotas de IVA soportado.
 - Elaboración de reporte en formato AEAT para suministro inmediato de información (SII)
- **Mapa de Procesos**



* A determinar el modo de envío

Dashboard. El servicio contemplará una herramienta que permita conocer en cada momento la evolución del IVA, contemplando al menos la siguiente información

- Importe en Backlog pendiente de ser tratado
- Importe reclamado
- Importe aprobado
- Importe recuperado por categoría

- Recuperación potencial en función del importe de factura
- Tasa de recuperación
- Potencial de recuperación por factura

Integraciones

- En fase de diseño se determinara el modelo de integración (FTP, Webservice, etc) con el Sistema de Liquidación de Gastos de RTVE (LIQUIDA), el cual suministrara la información necesaria para iniciar los procesos de recuperación del IVA

2.4 Servicios para el Suministro inmediato de Información SII

La normativa para el Suministro Inmediato de Información (SII), consiste en el envío electrónico en tiempo real de todas las operaciones que deben figurar en los libros de registro del IVA, teniendo las empresas que remitir en un tiempo máximo de cuatro días a la AEAT los detalles de sus operaciones (facturas, y tickets expedidos y recibidos).

Este sistema permite

- Reducción de las obligaciones formales
- Obtención de datos Fiscales
- Ampliación de plazo de autoliquidaciones
- Reducción plazos de devoluciones
- Reducción de plazos de Comprobaciones
- Reducción de Requerimientos de información

El cumplimiento de la normativa del Suministro Inmediato de Información (SII), implica:

- Sobrecarga administrativa. Necesidad de trasladar más datos sobre las facturas a la AEAT.
- Prevención de errores. La transmisión de datos fiscales es sensible y requiere asegurar su corrección.
- Cumplimiento de plazos. Necesidad de transmitir la información en un plazo de 4 días.
- Cumplimiento de formatos de comunicación. Necesidad de transmitir la información en los formatos digitales aprobados por la AEAT

Por lo que es imprescindible una solución que no solamente disminuya considerablemente los esfuerzos a realizar para el cumplimiento de la normativa SII, sino que además permita la generación y envío posterior de toda la información a la AEAT y cuyas funcionalidades básicas son:

- Captura de gastos y extracción automática de todos los campos necesarios para el SII.
- Proceso de gestión de gastos integrado y eficaz. Reporte, supervisión y contabilización en un solo entorno.
- Comunicación digital de datos a la AEAT. Flujos bidireccionales para asegurar la trazabilidad y la recepción de la información.
- Integración con sistemas contables.

Procesos de la Solución

Solución integral para mejorar el proceso de gestión de gastos y garantizar una adaptación sin ningún esfuerzo a las nuevas condiciones legales que requiere el Sistema Inmediato de Información SII, mediante procesos de extracción automática de datos (OCR) más un BPO de calidad, intervención manual por parte de un agente dedicado.

PROCESOS

- **Captura de gastos.** Extracción automática de todos los campos necesarios para el SII.
 - Se procederá a la extracción de los datos necesarios para el SII. Los datos que deberán aportarse a través del SII serán principalmente los que ya venían conteniéndose en los libros registros de IVA complementándolos con información adicional extraída de las propias facturas o facturas simplificadas.
 - Número de recepción
 - Fecha de expedición
 - Fecha de operación
 - Identificación fiscal del expedidor
 - Base imponible
 - Tipo IVA (o IVA incluido)
 - IVA soportado
 - IVA soportado deducible del período de liquidación
 - Se valorará la extracción de los siguientes campos
 - Tipo de documento (factura simplificada, completa etc).
 - Razón social del proveedor.
 - NIF/CIF del proveedor.
 - Periodo impositivo.
 - Número de Factura.
 - Régimen especial.
 - Descripción / concepto.
 - Reporte previo de la factura (si estamos informando de una factura de canje sobre la cual hemos reportado anteriormente la factura simplificada).

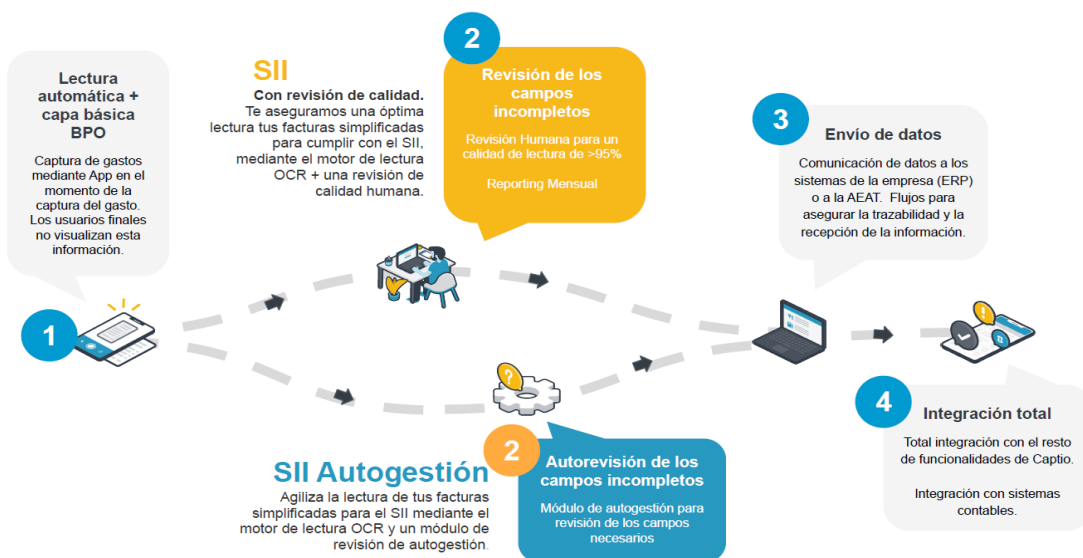
- Importe
- Moneda
- Controles en la captura
 - Validación contra servicio de calidad de datos (AEAT) para comprobar que el NIF sea correcto.
 - Si es persona jurídica (se verificará que no incluya una letra al final). La consulta devolverá los datos correctos y se procede a machear los datos por parte de la Solución
 - Persona física (autónomo). No se devolverá los datos por GDPR pero se indicara si es OK o no.
 - Validación de factura completa: desglose de bases imponibles para el cuadro total.
 - Se identificará entre IGIC (canarias) e IPSI (Ceuta y Melilla) para el envío según corresponda.
 - Detección de proveedores intracomunitarios (EU) Tax ID/proveedor.
 - Distinción entre factura completa y simplificada: se deberá buscar los NIFs de los clientes y en caso de detectarlo se identificará que la misma es una factura completa.

- El número de datos a reportar puede variar en función del tipo de documento, pudiendo aumentar hasta 18 acorde a los requerimientos de RTVE

- **Cumplimiento manual.** Tras finalización del proceso de extracción, puede ser precisa la intervención del BPO para extraer aquellos datos que no han sido correctamente reconocidos por la tecnología OCR/ICR:
 - Complimentar el dato no extraído
 - Excluir el gasto del proceso SII, por tratarse de un documento no sujeto a enviar a la Agencia Tributaria, por no ser factura completa o factura simplificada, etc.
 - Este BPO es necesario para evitar que RTVE deba disponer de recursos internos dedicados a este tipo de extracción y revisión de datos.

- **Volcado de Datos.** La información completada se volcará para informar al SII, existiendo tres alternativas, de las cuales RTVE elijará la más adecuada:
 - Consumo directo del WS de la AEAT
 - Generación del XML, con todos los datos necesarios y su exportación al ERP de RTVE
 - Extracción de información mediante API para su incorporación al ERP de RTVE

- **Estados de los documentos en el módulo SII:** El Sistema procesará los documentos que son soporte principal al gasto, manejándose a lo largo del proceso los siguientes estados de los documentos y permitiendo conocer dicha situación mediante DashBoard:
 - En proceso
 - Pendiente de corrección (documentos a tratar por el BPO)
 - Excluidos (excluidos manualmente y automáticamente)
 - Pendiente de exportación a sistema de RTVE para posterior envío a la AEAT
 - Exportados al sistema de RTVE para posterior envío a la AEAT



Integraciones

- En fase de diseño se determinará el modelo integración de (FTP, Webservice,) con el Sistema de Liquidación de Gastos de RTVE (LIQUIDA), el cual suministrara la información necesaria para iniciar los procesos para la generación asociada al SII, así como con el ERP de RTVE

3 Otros requerimientos

3.1 Carga y Migración de Datos

El proveedor será responsable de la carga inicial de datos necesarios 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. También se indicará cualquier limitación o exclusión al respecto.
- El proveedor realizará la carga de cualquier dato que pueda ser necesario para el funcionamiento correcto del sistema y las bases de datos.
- RTVE proporcionará toda la información necesaria que solicite el proveedor, en el formato en el que se disponga.
- Los procesos de conversión y carga automática de los datos previamente descargados de otros sistemas, necesarios para la implantación del nuevo sistema, deben estar contemplados en el proyecto.
- **Las cantidades de objetos indicadas en los siguientes apartados son orientativas, pudiendo variar en el momento de la implantación según las circunstancias, sin que esto pueda suponer incremento de costes para RTVE.**

Tickets custodiados:

A continuación, se muestra la evolución de los tickets custodiados a lo largo del presente servicio:

Servicio Digitalización	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 (estimac)	Acumulativo
Tickets Custodiados	6.869	22.394	50.213	90.000	90.000

Por tanto, habría que realizar una carga inicial de los 90.000 documentos.

Usuarios:

Actualmente hay datos de alta (activos) los siguientes usuarios según perfil:

Perfil	Número de usuarios
Usuario	6.500
Gestor	5
Administrador	2

Durante el proceso de implantación se realizará un alta masiva de dichos usuarios.

3.2 Requerimientos de licenciamiento y usuarios

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

- **Usuario de digitalizador:** todos los empleados de RTVE con acceso tanto a la aplicación móvil como la aplicación en los puestos Multifunción para realizar digitalización de tickets y facturas.
- **Gestor de gastos:** empleados de la Dirección Económica de RTVE con acceso a la aplicación de gestión para visualizar la actividad y generar informes.
- **Administrador del sistema:** usuario con todos los permisos incluidos los del gestor de gastos y además con capacidad de administrar usuarios y opciones de configuración.

El número de usuarios estimados que deberá estar incluido en la propuesta será el siguiente:

Tipo de usuario	Número usuarios estimados	Usuarios concurrentes
Usuario digitalizador	7.000	500
Administrador del Sistema	5	5
Gestores de gastos	10	10

Será RTVE quien determine, según las necesidades, el rol asignado a cada usuario y a qué módulos y funcionalidades podrá acceder. Para ello la herramienta de administración permitirá la asignación de distintos perfiles de usuario de acuerdo a las necesidades funcionales de RTVE.

No existirá ninguna otra limitación en el uso del sistema, tal como tamaño de la base de datos, volumen de datos, número de documentos ni cualquier otro límite distinto del número de usuarios anteriormente indicado.

3.3 Requerimientos de puesto de usuario

Se deberán cumplir los siguientes requerimientos para la aplicación:

- **Aplicación de administración:** la aplicación estará diseñada para ser utilizable mediante una interfaz 100% Web, compatible con los principales navegadores: Edge, Chrome, FireFox y otros.
- **Aplicación móvil:** la aplicación será compatible tanto para Teléfonos inteligentes como para Tablets con sistema operativo Android v7.0 o superior o con sistema operativo IOS v10.0 o superior.

- **Aplicación puesto multifunción:** deberá ser compatible, al menos, en las impresoras multifunción implantadas en CRTVE en el momento actual: HP Color LaserJet MFP E78330dn y HP Color LaserJet MFP E57540dn.

Consideraciones generales:

- 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**.

En caso de que durante toda la duración del contrato el proveedor disponga de nuevas funcionalidades móviles sobre los módulos contratados, estas también podrán ser utilizadas por los usuarios de RTVE sin coste adicional.

3.4 Requerimientos de Plataforma

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

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

La plataforma habrá de cumplir los siguientes requisitos:

- Estará adecuadamente dimensionada para el servicio, según la volumetría y usuarios requeridos.
- Incluirá todos los componentes necesarios: Hardware, Software de base, Licencias, BBDD, Comunicaciones y cualquier otro elemento.
- Incorporar sistemas de seguridad para prevenir intrusiones y fugas de información y otros tipos de ciberataques.
- Acceso seguro desde cualquier punto con conexión a Internet mediante protocolo seguro https. El adjudicatario correrá con los gastos correspondientes a las comunicaciones desde/hacia su plataforma
- Disponibilidad del Sistema **24x7**.
- El tiempo máximo de respuesta para cualquier consulta o actualización desde el puesto de trabajo será inferior a **5 segundos**, a excepción de la ejecución de consultas o informes complejos o la carga de documentos pesados de hasta 1MB que no podrán tardar más de **30 segundos**.

- Almacenamiento. El sistema dispondrá de la capacidad de almacenamiento necesario para su funcionamiento durante toda la duración del contrato, según las volumetrías indicadas y las necesidades de la propia herramienta.
- Alta disponibilidad ante fallos.
- Copias de respaldo periódicas.
- Podrá realizarse una exportación de la documentación almacenada cuando RTVE lo solicite.
- El licitador indicará en su oferta la ubicación exacta (ciudad, calle y número) de los datos de RTVE. Estos datos no podrán moverse de ubicación sin el consentimiento expreso de RTVE, ni transferirse a terceros.

3.5 Volumetría de operaciones

El volumen estimado de facturas/justificantes de gastos, almacenadas en la plataforma, una vez digitalizadas y certificadas, será de al menos **50.000 documentos /año**.

Podrá compensarse el consumo superior de algún servicio con el consumo inferior de otros.

En caso de que se supere el número de facturas en una anualidad, se podrá compensar si en otra anualidad el número ha sido inferior.

Para el caso de que se supere dicha cantidad anual, el licitador indicará la su oferta económica el coste adicional por cada 5.000 facturas adicionales.

3.6 Integración con los sistemas de CRTVE

Al margen de la carga de información inicial que se realice 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:

- **Imagen capturada:** en el momento de que el usuario realice la captura, y con la mayor brevedad posible, el servicio enviará a CRTVE o pondrá a disposición de éste la imagen capturada, antes incluso de ser firmada. Preferiblemente la imagen se entregará con formato PNG o JPEG, con una resolución adecuada para identificar todos los elementos y que no exceda los 2MB, siendo responsabilidad del adjudicatario la transcodificación de formato si fuera necesario.
- **Información del Ticket/Factura:** tras realizar el proceso de OCR sobre el documento, el servicio enviará a CRTVE o pondrá a disposición de éste, la información extraída tal y como se indica en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..** El formato de dicha información será preferiblemente en un fichero XML.

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.

En el caso de que se utilice un servicio para el intercambio de archivos (como actualmente SFTP), éste formará parte de la plataforma proporcionada por el proveedor en el ámbito del servicio ofertado, no requiriendo de CRTVE ningún tipo de infraestructura al respecto.

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.

En cualquier caso, todos los mecanismos de integración utilizados deberán garantizar la seguridad en las transacciones (autenticación de usuario, cifrado de las comunicaciones, limitación en el acceso a los servicios desde internet, etc.).

3.7 Requerimientos de Control de Accesos

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

- **Permisos y Roles.** Los permisos se podrán gestionar a nivel de usuario y/o roles. Dichos perfiles y roles podrán definirse, de tal forma que se pueda limitar el acceso a la distintos módulos, pantallas o elementos. El licitador describirá en su oferta las funcionalidades y flexibilidad al respecto.
- **Registro de actividad.** La solución incorporará mecanismos de registro y auditoría de actividad de los usuarios, de forma que pueda determinarse cuando se ha conectado un usuario y qué usuario ha realizado una acción sobre el sistema.
- **Cambios de contraseña.** En el caso de que la solución no permita la autenticación de forma integrada con CRTVE (ver más adelante integración con SAML), se deberán proporcionar las herramientas y soporte necesario para resolver cualquier incidencia de olvido o pérdida de contraseña por parte de los usuarios, por un medio fiable que garantice en todo momento la identidad del peticionario del cambio (email, SMS, etc.), llevándose un registro de dicha petición. La aplicación dispondrá de procedimientos de caducidad periódica de contraseñas, caducidad de la contraseña a los X días del ultimo login, Obligación de actualizar la contraseña en el siguiente login, etc
- **Gestión de usuarios:** para el aprovisionamiento de usuarios, se enviará periódicamente, por parte de CRTVE, un fichero (CSV) con los cambios sufridos en cuanto a mantenimiento de usuarios: altas, bajas o modificaciones. El proveedor deberá procesar de forma periódica dicho fichero para actuar en consecuencia sobre la base de datos de usuarios.

Como mejora para poder considerarla durante la implantación, el ofertante detallará si dispone de capacidad de integración con los sistemas de Gestión de Identidades de CRTVE a través del protocolo SCIM tal y como se detalla en el siguiente apartado.

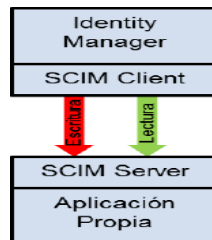
- **Integración con SCIM:** El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo y en concreto mediante el protocolo SCIM descrito a continuación.

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

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

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

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



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

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

La especificación de estándar se encuentra en publicada en:

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

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

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

3.8 Esquema general del Servicio

Se requerirá por el licitador un esquema general del Servicio lo más detallado posible tanto a nivel de hardware, así como de todos los componentes software de la solución.

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 y serán descrita con el mayor detalle en las ofertas presentadas

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.
- **Carga y migración 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.
- **Formación de usuarios.** Se incluirá la formación a usuarios gestores, administradores de RTVE según describe en el apartado correspondiente.
- **Soporte a pruebas de aceptación.** El licitador presentará un plan de pruebas de aceptación que serán ejecutadas por él mismo y después por RTVE antes de la puesta en producción.
- El adjudicatario proporcionará **soporte in-situ** a RTVE en la ejecución de dichas pruebas.
- **Interfaces:** 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 tal y como se describe en el apartado 3.1

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

Se 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.
- El Licitador deberá presentar un plan de formación inicial para todos los usuarios de la plataforma, incluido el temario correspondiente. Las fechas y lugares de celebración de las jornadas formativas serán acordadas con el adjudicatario.

Tipo	Duración	Núm. Asistentes estimados	Modelo
Usuario Administrador	Al menos 5 horas	Todos los usuarios	Presencial/Online

Usuario Gestor	Al menos 5 horas	Todos los usuarios	Presencial/Online
Usuario digitalización	Al menos 5 horas	Todos los usuarios	Online

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

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

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

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

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

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

Plan de Comunicación

Se incluirá la preparación del material necesario para el Plan de Comunicación y divulgación del Proyecto para darlo a conocer entre los empleados de RTVE 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** durante **1 mes**, a partir de la aceptación provisional y puesta en producción. Se estima que este soporte será llevado a cabo por un recurso a tiempo completo con capacidad y experiencia suficiente para resolver las dudas e incidencias que vayan surgiendo.

- Posteriormente comenzará el soporte remoto durante toda la vida del contrato, en el que se dispondrá de un servicio de soporte telefónico ilimitado a la resolución de incidencias y consultas.
- El proveedor habrá de resolver cualquier incidencia o error, incluidas las relativas a la carga de datos, funcionamiento, parametrización, rendimiento, etc.
- El soporte será siempre en castellano. El horario de cobertura será 12x5 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:

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

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

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

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

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.

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 profesionales variables

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

Horas Servicios Profesionales	Horas estimadas/año
Servicio Experto Solución	300

La distribución de las horas estimadas por periodo es aproximada, pudiendo consumirse en cualquier momento a criterio de CRTVE, siempre que no supere el máximo contratado.

Entre las tareas a desarrollar a petición de RTVE estarán:

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

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 **12x5**.
- **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 12x5 < 4h	95%
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5 < 12 h	95%
Tiempo medio resolución incidencia normal 8x5 < 36 h	90%
Tiempo medio de extracción de información <3h (*)	95%
Tiempo máximo de extracción de información Manual (*) < 12 h	95%
SII tiempo medio de extracción de datos ampliados <10h	95%
SII tiempo máximo de extracción de datos ampliados < 48 h	98%
SII porcentaje de éxito	95%
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99%

(*) durante el proceso de digitalización según punto “2.2.2.3 - Extracción de información”. Incluida intervención humana si fuera requerida.

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

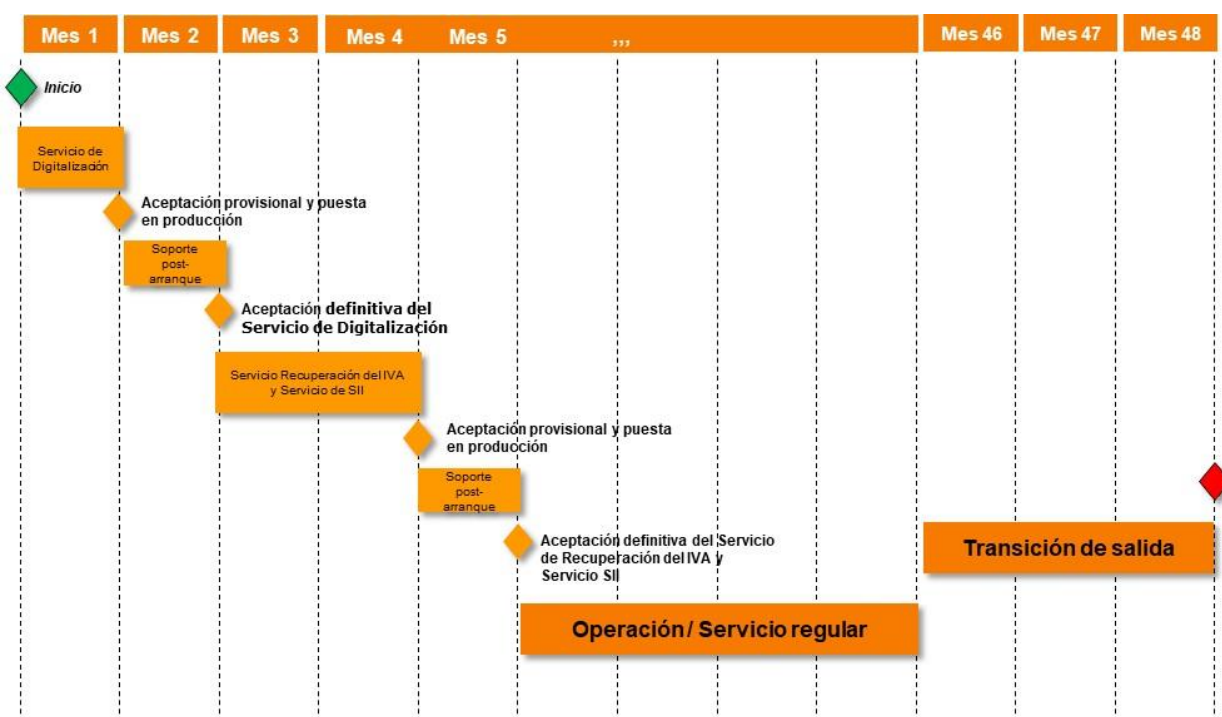
ANS MENSUAL	Objetivo	Incidencias/ Docs. Digitalizados		N.C.
		Total	Cumplen	
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 12x5 < 4h	95%	3	3	100%
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5 < 12 h	95%	7	6	86%
Tiempo medio resolución incidencia normal 8x5 < 36 h	90%	12	11	92%
Tiempo medio de extracción de información (*) < 3h	95%			0,5 h
Tiempo máximo de extracción de información (*) < 12 h	95%	1.200	1.110	93%
SII tiempo medio de extracción de datos ampliados < 10 h	95%			8 h
SII tiempo máximo de extracción de datos ampliados < 48 h	98%	1.100	1087	99%
SII porcentaje de éxito	95%			98%
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99%			99,7%

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)

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/Cronograma** detallado en la oferta, en el que se identifiquen:

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

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

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

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

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

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

La implantación del Sistema, tendrá una duración máxima de **1mes para la primera etapa y de dos meses para la segunda**, y una vez finalizadas éstas, RTVE emitirá la aceptación provisional, iniciándose el servicio en producción.

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

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

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

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

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

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 **3 meses** antes de la finalización del contrato.

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

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

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

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

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 como mínimo:

- 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:
 - Documentos digitalizados al mes
 - Documentos digitalizados en el año
 - Usuarios activos
 - Accesos aplicación móvil
 - Accesos aplicación web
 - Accesos puestos Multifunción
 - Disponibilidad de la Plataforma
 - Incidencias cerradas en el mes
 - Incidencias cerradas en el año
 - Incidencias Pendientes de cierre

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 castellano.

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	

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Realizar los informes periódicos del servicio.	adjudicatario	
Proponer, definir e implantar estándares y procedimientos que mejoren la gestión del servicio.	adjudicatario	RTVE, supervisa esta actividad
Tareas necesarias para la puesta en producción	adjudicatario	
Supervisión y aceptación de la puesta en producción	RTVE	
Aprobación de modificaciones o aceptación de nuevos estándares y procedimientos.	RTVE	
Documentar la resolución de incidencias o cambios realizados.	adjudicatario	
Pasar a productivo nuevos servicios o modificaciones a los mismos.	adjudicatario	RTVE supervisará la planificación y ejecución.
Proponer herramientas de gestión del servicio	adjudicatario	
Apoyo a los usuarios en la resolución de incidencias y peticiones.	adjudicatario	Todas las peticiones e incidencias serán atendidas directamente por el adjudicatario.
Priorización de las peticiones.	RTVE	
Mantener un historial de incidencias.	adjudicatario	Este historial estará a disposición de RTVE

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
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. La periodicidad de las reuniones será acordada posteriormente con el adjudicatario.

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

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 propietaria 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 sin coste alguno para RTVE.

5.8 Gestión de Cambios

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

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

En caso de que RTVE lo considere necesario, el adjudicatario entregará un plan detallado de la intervención especificando tareas, horarios, responsabilidades, copias de seguridad, plan de marcha a atrás, etc.

6 Seguridad y confidencialidad

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

Se detallarán en la oferta las medidas de seguridad descritas en los siguientes apartados.

6.1 Controles de acceso

Con el objeto de poder garantizar la seguridad y confidencialidad de la información, el licitador dispondrá de una serie de guías para el personal involucrado en el servicio, entre las cuales cabe señalar:

- Acceso a la información
- Protección de la información
- Gestión de acceso de usuarios y administradores del sistema
- Separación de responsabilidades
- Otros controles de acceso

6.2 Copias de respaldo

El licitador explicará detalladamente en su oferta:

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

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

6.3 Acceso por parte de terceros

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

6.4 Cifrado de la información

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

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

6.5 Gestión de parches y vulnerabilidades

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

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

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

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

6.6 Borrado seguro de la información y ficheros temporales

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

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

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

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

6.7 Protección ante intrusiones y ciberataques

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

6.8 Gestión y Registro de incidencias

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

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

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

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

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

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

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

6.9 Seguridad Física y Medioambiental

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

Las instalaciones y los Centro de Proceso de Datos del adjudicatario garantizarán las medidas de Seguridad Físicas y Medioambientales suficientes para evitar cualquier riesgo como accesos no autorizados, daños e interferencias, así como indicar la existencia de controles medioambientales implantados en los Centro de Proceso de Datos, tales como:

- Protección del cableado de datos y comunicaciones

- Sistema de Alimentación Ininterrumpida y procedimiento para su mantenimiento y revisión
- Sistemas de Climatización y Refrigeración
- Sistemas de Detección y Extinción de Incendios

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

6.10 Plan de Recuperación de Desastres y Plan de Continuidad de Negocio

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

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

Del mismo modo, indicarán la periodicidad con la que comprueban el correcto funcionamiento de estos planes.

6.11 Derecho de Auditoría

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

6.12 Documento de Seguridad

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

- Identificación y Autenticación. Tipos de usuarios. Códigos de usuario. Política de contraseñas y renovación. Olvido de contraseña, etc.
- Control de Accesos. Incluyendo procedimientos de alta, baja y modificación de usuarios y permisos.
- Modelo de gestión de cuentas privilegiadas.
- Gestión de Incidencias. Procedimiento formal con el que RTVE comunicará las incidencias y el proceso de gestión de las mismas hasta su resolución.
- Ubicación de los datos, tanto en producción como copias de backup.

7 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego por su impacto en procesos críticos para los usuarios de CRTVE, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones:

- **Incumplimientos graves** en el servicio que causen graves deficiencias en el funcionamiento de una aplicación imputables a los servicios prestados por el adjudicatario en este contrato tales como:
 - **Indisponibilidad** prolongada por más de 12 horas de la aplicación por causas imputables al adjudicatario.
 - **Pérdida de Información** no recuperable en una aplicación por causa del adjudicatario.
 - **Incumplimientos graves en funcionalidad** de una aplicación por causa del adjudicatario.
 - **Pérdida grave de rendimiento** de una aplicación durante más de 12 horas por causa del adjudicatario.
 - **Otros** incumplimientos graves a juicio de la CRTVE.
- **Incumplimientos graves** debidos a cambios que afecten al equipo de trabajo, tales como:
 - La **no incorporación** al inicio del servicio de cualquier recurso concreto y comprometido en la propuesta del adjudicatario.
 - **Incumplimiento del periodo de preaviso** de sustitución de un recurso (15 días) por parte del adjudicatario.
 - **Incumplimiento del plazo de solapamiento** mínimo de días laborales en caso de baja o sustitución de un recurso.
 - Incumplimiento por parte del adjudicatario del **plazo de incorporación puntual** de recursos solicitados por CRTVE. Este periodo se considerará como máximo de 15 días.
 - Incumplimiento del **índice máximo de rotación anual**, en el mes en el que se produzca, y por cada vez que suceda superando dicho límite.
- **Retraso superior a 1 mes (30 días) en el plazo de finalización de la transición de entrada.**

- **Falta de colaboración** en el cumplimiento de los objetivos de la **transición de salida**, a criterio de CRTVE.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.
- Incumplimiento del plazo acordado para **un evolutivo o un nuevo desarrollo** en más de **30 días**.
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por CRTVE con la antelación prevista sin casusa justificada, causando un perjuicio grave a juicio de la CRTVE.

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
 - 2.1.1 SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA
 - 2.1.1.1 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN
 - 2.1.1.2 BASE DE DATOS DOCUMENTAL
 - 2.1.1.3 CUSTODIA LONGEVA
 - 2.1.1.4 CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN
 - 2.1.1.5 PERSONALIZACIÓN DE ASPECTO
 - 2.1.2 SERVICIO PARA LA RECUPERACION DEL IVA
 - 2.1.3 SERVICIO PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACION SII
 - 2.2 OTROS REQUERIMIENTOS
 - 2.2.1 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS
 - 2.2.2 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO
 - 2.2.3 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA
 - 2.2.4 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS
 - 2.2.5 REQUERIMIENTOS DE CONTROL DE ACCESOS
 - 2.2.6 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO
3. IMPLANTACIÓN Y SOPORTE
 - 3.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA
 - 3.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS
 - 3.3 FORMACIÓN
 - 3.4 SOPORTE A USUARIOS
 - 3.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN
 - 3.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN
 - 3.7 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES
4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO
 - 4.1 EQUIPO PROFESIONAL
 - 4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
 - 4.3 FASES DEL SERVICIO
 - 4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación)
 - 4.3.2 Fase de Operación y soporte
 - 4.3.3 Transición de salida del servicio

-
- 4.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN
 - 4.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES
 - 4.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
 - 4.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD
 - 4.8 GESTIÓN DE CAMBIOS
 - 5. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**
 - 5.1 CONTROLES DE ACCESO
 - 5.2 COPIAS DE RESPALDO
 - 5.3 ACCESO POR PARTE DE TERCEROS
 - 5.4 CIFRADO DE LA INFORMACIÓN
 - 5.5 GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES
 - 5.6 BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES
 - 5.7 PROTECCIÓN ANTE INTRUSIONES Y CIBERATAQUES
 - 5.8 GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS
 - 5.9 SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL
 - 5.10 PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO
 - 5.11 DERECHO DE AUDITORÍA
 - 5.12 DOCUMENTO DE SEGURIDAD
 - 6. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS**

El licitador presentará una matriz donde se especifique claramente el cumplimiento de los distintos requisitos del pliego, la no presentación impactará negativamente en la valoración técnica
 - 7. SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS**

El licitador detallará los trabajos a subcontratar y las empresas subcontratistas de los mismos