

## **Expediente S-04531-2024**

---

**Almacenamiento en la Nube**

**-Proyecto Haz-**

**Pliego de Condiciones Técnicas**

---

## Índice.

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto. ....</b>	<b>3</b>
2.1. Requisitos mínimos del servicio Nube.....	3
<b>3. Características técnicas y descripción del servicio. ....</b>	<b>4</b>
3.1. Espacio de almacenamiento.....	4
3.2. Ingesta o captura.....	5
3.3. Accesos al sistema.....	5
3.4. Interfaz del sistema. ....	7
3.5. Back up de contenidos. ....	8
3.6. Certificación de seguridad.....	9
3.7. Puesta en marcha y formación.....	9
3.8. Control de uso del servicio.....	10
3.9. Administración y soporte. ....	10
3.10. Aspectos generales del Servicio.....	11
3.10.1. Acuerdos de Nivel de Servicio.....	11
3.10.2. Plan de Transición y Fases del servicio. ....	12
3.10.3. Documentación.....	13
3.10.4. Seguridad, protección de datos y confidencialidad.....	13
<b>4. Ofertas. ....</b>	<b>14</b>
4.1. Estructura de las ofertas.....	14

## 1. Introducción.

El RTVE Instituto (en adelante RTVE In) ha puesto en marcha el Proyecto Haz (en adelante Programa Haz), que tiene por objeto la creación de un Hub de formación -online- del sector audiovisual en español, que tiene por finalidad formar a más de 40.800 personas

Este pliego de condiciones técnicas tiene como objetivo definir los requisitos y condiciones que debe cumplir el servicio en la nube que se contratará para almacenar y gestionar los materiales audiovisuales y documentales de HAZ.

## 2. Objeto.

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de almacenamiento en la nube, el cual deberá permitir el almacenaje de los tipos de ficheros listados a continuación, los cuales no constituyen un listado completo ni limitativo, esto es, los formatos.mp4, .avi, .mov, .mkv, .wmv, .flv, .mpg, .m4v, .webm, .3gp, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .bmp, .tiff, .raw, .psd, .svg, .ico, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .csv, .ppt, .pptx, .odt, .ods, .odp, .pdf, .prproj, .fcpxml, .veg, .aep, .plproj, .camproj, .wve, .avb, .vproj, .rcproject, .psd, .tif, .tiff, .xcf, .arw, .cr2, .nef, .dng, .orf, .srw., .mp3, .wav, .aac, .ogg, .wma, .flac, .m4a, .aiff, .alac, .opus, .audacity, .flp, .omf, .aup, .cwp, .cpr, .npr, .ptx, .rx2, .rpp, .srt, .txt, etc.

Está incluido en el objeto del contrato:

- Una interfaz que permita a los usuarios autorizados acceder al sistema y realizar las operaciones necesarias sobre los contenidos almacenados, atendiéndose para ello a lo dispuesto en el apartado 3.3.
- La migración completa de todos los contenidos al entorno de almacenamiento que RTVEIn determine sin perder el registro del historial de actividad, a la finalización del servicio.
- Un sistema de backup o equivalente ubicado en servicio distinto al almacenamiento principal, que permita la recuperación parcial o completa de cualquier fichero o contenido almacenado.
- El almacenamiento de ficheros.
- La formación en el uso de la nube, en los términos dispuestos en el apartado 3.7 del PCT.

El servicio deberá garantizar disponibilidad, accesibilidad, escalabilidad, seguridad y confidencialidad de los datos e información almacenados, así como su integridad y recuperación en caso de pérdida o daño.

### 2.1. Requisitos mínimos del servicio Nube.

El servicio de almacenamiento en la nube deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Almacenamiento seguro y fiable: El proveedor seleccionado deberá ofrecer una plataforma de almacenamiento en la nube segura y fiable, que garantice la integridad y confidencialidad de los datos almacenados.

- **Escalabilidad:** El servicio deberá ser escalable para adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización, permitiendo aumentar o reducir la capacidad de almacenamiento según sea necesario, hasta un máximo de 75TB.

Actualmente se dispone de un conjunto de ficheros y recursos a almacenar con un peso aproximado de 10 TB en total, de los cuales se hace uso frecuente del 40%. Cabe aclarar que el espacio de 75TB no será utilizado al 100% desde el inicio del contrato, tratándose de una estimación de uso a la finalización del mismo.

- **Disponibilidad:** Se requiere una alta disponibilidad del servicio, con garantía de tiempo de actividad (uptime) del 99,5% o superior, para asegurar el acceso continuo a los datos almacenados.
- **Accesibilidad:** Se requiere un acceso ágil y eficiente a los datos almacenados desde cualquier ubicación y ordenador garantizando la disponibilidad de la información en todo momento.
- **Cumplimiento normativo:** El proveedor deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información, garantizando el cumplimiento de la legislación española y europea aplicable.
- **Servicio de copias de seguridad:** Se requerirá la implementación de un sistema de copias de seguridad automatizado y periódico, que garantice la recuperación de los datos en caso de pérdida o fallo del sistema.
- **Soporte técnico:** El proveedor deberá ofrecer un servicio de soporte técnico rápido y eficiente, que garantice la resolución de incidencias y problemas técnicos en un tiempo razonable según se establece en los ANS (apartado 3.10.1 del documento).
- El sistema debe disponer de un ancho de banda y latencia tales que permitan un uso fluido de carga y descarga de ficheros y documentos. El sistema no debe estar limitado por consumo mensual de transferencia de datos, a modo de referencia, está prevista una transferencia media mensual de 8TB.
- Cualquier funcionalidad complementaria que sea objeto de valoración presentada en la oferta del licitador se entenderá incluida dentro del servicio cloud sin que ello represente un aumento de costes.

### 3. Características técnicas y descripción del servicio.

El servicio en la nube deberá cumplir con las siguientes características técnicas y funcionalidades:

#### 3.1. Espacio de almacenamiento.

RTVE In requiere un espacio adecuado en la nube para almacenar y gestionar de manera eficiente sus datos y archivos digitales. Se estima que el espacio necesario para el almacenamiento total será de **75 Tb** independiente del número de archivos que se almacenen.

Se estima que el número de ficheros global que se utilizará (sin diferenciar la clase de ficheros)

será de unas 20.000 unidades aproximadamente.

El espacio de almacenamiento disponible, debe ser escalable en función de las necesidades de RTVE In. Asimismo, se estima un posible incremento cuantificado como variable de hasta 17 packs, estando compuesto cada uno de estos packs de 10 TB de almacenamiento, los cuales se destinarán al posible aumento en el volumen de archivos a almacenar. Este posible incremento deberá tener, además, su backup correspondiente.

Este espacio requerido no será utilizado para almacenamiento de las copias de seguridad, por lo que es responsabilidad del proveedor dimensionar el servicio de backup de forma adecuada.

El sistema debe estar disponible para su uso por parte de un mínimo de 70 usuarios entre los distintos tipos de roles previstos en el apartado 3.3 del presente documento. Este número es una estimación, el cual puede ser superior a criterio de las necesidades de RTVE In, sin que ello conlleve incremento en los costes del servicio para RTVE In.

Se incluye en el objeto del contrato la posibilidad de realizar adecuaciones en el acceso, catalogación del sistema y otras tareas relacionadas con la adaptación del sistema a las necesidades de RTVE. Estos trabajos se realizarán mediante servicios profesionales o evolutivos

### 3.2. Ingesta o captura.

El sistema deberá ser capaz de recibir ficheros de ofimática, audiovisuales o de cualquier otra índole a través de una interfaz web, desde un PC o desde FTP.

El servicio nube deberá facilitar la ingesta de ficheros y documentación, permitiendo el acceso desde PC como si de una unidad de red se tratara, de forma tal que se pueda realizar la carga de contenidos de una manera ágil y sencilla.

Los ficheros de ofimática y audiovisuales podrán tener diferentes formatos, resoluciones y calidades, según las especificaciones técnicas definidas por RTVE In para cada tipo de contenido.

El sistema deberá identificar que la subida se haya realizado completamente y sin alteración del fichero original a fin de poder recuperar y abrir con los programas pertinentes.

El sistema deberá asignar un identificador único a cada fichero recibido y registrar sus metadatos asociados, tales como nombre, fecha, hora, duración, formato, responsable del almacenamiento, capacidad, etc.

El plazo máximo para esta fase se establece en 1 mes desde la reunión de lanzamiento.

### 3.3. Accesos al sistema.

El sistema deberá permitir definir distintos tipos de usuarios, los cuales podrán ser internos o externos a RTVE In, a fin de asociarlos mediante permisos o grupos de permisos a los distintos directorios (pudiendo ser estos últimos totales o parciales), siendo estos de forma general:

- Descarga: descarga de cualquier contenido almacenado.
- Edición: renombrar, copiar y/o mover ficheros.

- **Gestión:** creación de directorios y subdirectorios, mover y/o copiar entre distintos directorios y borrado de contenidos.
- **Creación:** Carga de nuevos ficheros.
- **Consulta:** búsqueda de assets, reproducción de contenidos.

El sistema deberá permitir la intervención de varios perfiles. A continuación, se muestra una tabla con distintos roles, para ello se prevén distintos grupos de permisos asociados a cada uno de ellos, la siguiente tabla trata de ejemplificar la distribución de permisos prevista, no siendo esta limitativa:

Rol	Ámbito	Permisos
<b>Administrador</b>	Todo el espacio. Todos los directorios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Carga de archivos / importar.</li> <li>→ Descarga de archivos.</li> <li>→ Creación de directorios o subcarpetas/ subdirectorios.</li> <li>→ Asignación de roles y permisos para usuarios a directorios y archivos</li> <li>→ Eliminación de archivos.</li> <li>→ Creación de usuarios.</li> <li>→ Modificación.</li> <li>→ Sobreescritura.</li> <li>→ Renombrar.</li> <li>→ Copiar.</li> <li>→ Mover archivos.</li> <li>→ Buscar.</li> <li>→ Enviar enlace de acceso siempre que la persona receptora tenga permisos.</li> </ul>
<b>RTVEIn</b>	Todos los directorios o parcialmente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Carga de archivos.</li> <li>→ Descarga de archivos.</li> <li>→ Creación de carpetas o subcarpetas/ subdirectorios.-</li> <li>→ Eliminación de archivos.</li> <li>→ Modificar.</li> <li>→ Sobreescritura.</li> <li>→ Renombrar.</li> <li>→ Copiar.</li> <li>→ Mover archivos.</li> <li>→ Buscar.</li> <li>→ Enviar enlace de acceso siempre que la persona receptora tenga permisos.</li> </ul>
<b>Productora</b>	Solo directorio/s específico/s para cada productora que la persona administradora asigne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Creación de directorios o subcarpetas/ subdirectorios.-</li> <li>→ Carga de archivos.</li> <li>→ Descarga de archivos.</li> <li>→ Modificar.</li> <li>→ Renombrar.</li> <li>→ Copiar.</li> <li>→ Mover archivos.</li> <li>→ Buscar.</li> <li>→ Enviar enlace de acceso siempre que la persona receptora tenga permisos.</li> </ul>

Rol	Ámbito	Permisos
<b>Validador</b>	Todos los directorios o parciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Descarga de archivos.</li> <li>→ Carga de archivos.</li> <li>→ Creación de directorios o subcarpetas/subdirectorios.</li> <li>→ Mover archivos.</li> <li>→ Buscar.</li> <li>→ Enviar enlace de acceso siempre que la persona receptora tenga permisos.</li> </ul>
<b>Editor - Colaborador</b>	Solo directorio/s específico/s para cada editor/a que la persona administradora asigne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Carga de archivos.</li> <li>→ Descarga de archivos.</li> <li>→ Buscar.</li> <li>→ Enviar enlace de acceso siempre que la persona receptora tenga permisos.</li> </ul>

El sistema deberá permitir:

- Autenticar a los usuarios mediante un nombre de usuario y una contraseña, que serán proporcionados por RTVE In.
- Registrar las acciones realizadas por cada usuario sobre los contenidos almacenados, generando un historial de actividad que permita auditar el uso del sistema.
- La creación de grupos de permisos para la adecuada gestión y aplicación de permisos a los distintos usuarios.
- Distribuir los permisos de forma tal que se pueda limitar el acceso y visualización de directorios y sus contenidos en función de un usuario o grupos de usuarios.
- Deberá disponer de un permiso administrador que sea capaz de gestionar cualquier fichero o contenido que se haya subido al almacenamiento.

### 3.4. Interfaz del sistema.

El sistema deberá proporcionar una interfaz gráfica o similar que represente el panel de control del sistema y que sea accesible desde cualquier navegador web. La interfaz deberá ser intuitiva y fácil de usar, además de permitir realizar las siguientes acciones:

- Cargar los archivos en el espacio de almacenamiento cloud.
- Visualizar los contenidos almacenados en el sistema.
- Buscar assets por diferentes criterios (nombre, fecha, formato, responsable, etc.).
- Descargar los contenidos seleccionados.
- Renombrar y mover los ficheros entre carpetas o categorías.
- Borrar los contenidos que no se necesiten o estén duplicados.
- La interfaz deberá mostrar una vista previa de los contenidos almacenados, así como información sobre sus metadatos y estado.

La interfaz deberá permitir:

- Seleccionar varios contenidos a la vez para realizar acciones masivas, como descargar, borrar.
- Crear y gestionar carpetas o categorías en distintos niveles de jerarquización para organizar los contenidos según criterios definidos por el usuario.
- Compartir los contenidos con otros usuarios autorizados, mediante un enlace o un código de acceso.
- Generar informes y estadísticas sobre el uso y el rendimiento del sistema, tales como el espacio ocupado, el número de accesos y descargas, el tiempo de transmisión, etc.
- Previsualizar algunos de los ficheros y documentos que contengan directamente desde el navegador, como pueden ser documentos PDF, ofimática, archivos de vídeo, sonido, etc.
- Monitorización del espacio total de la nube y del espacio utilizado, todo ello desglosado por fechas y tipo de almacenamiento.

El sistema debe permitir a los usuarios realizar búsquedas avanzadas utilizando varios criterios, como el nombre del archivo, la fecha de creación, el tipo de archivo, el autor, las palabras clave, etc.

Para garantizar la rapidez y la precisión de las búsquedas, el sistema debe contar con un mecanismo de indexación eficiente que mantenga un índice actualizado de todos los documentos y ficheros almacenados.

### 3.5. Back up de contenidos.

El back-up del servicio de almacenamiento nube deberá contar con:

- Copia de Seguridad Automatizada: deberá implementar un sistema de copias de seguridad automatizado que realice copias diarias de los datos almacenados en los servidores de la entidad. Estas copias de seguridad deberán ser programadas de manera regular y ajustarse a los requisitos de retención de datos establecidos por la organización. Estas copias de seguridad se programarán regularmente y ajustarán a los requisitos de retención de datos establecidos por RTVE In.

Se deberá realizar backup de aquellos archivos que hayan sido modificados o incorporados desde la última copia de seguridad, de forma incremental teniendo que estar disponible este backup hasta la finalización del contrato. Este backup no será nunca superior, en cuanto a capacidad, respecto a los ficheros originales. El posible incremento de capacidad en hasta 17 packs, de 10TB cada uno, deberá tener su backup correspondiente.

- Almacenamiento Seguro: Las copias de seguridad deberán ser almacenadas en un entorno seguro y protegido, que garantice la confidencialidad e integridad de los datos. Se exigirá la utilización de tecnologías de encriptación y medidas de seguridad avanzadas para proteger las copias de seguridad contra accesos no autorizados y recuperación en el caso de pérdida accidental.
- Monitorización y Gestión: Se requerirá un sistema de monitorización y gestión del servicio de *backup* que permita supervisar el estado y la eficacia de las copias de seguridad, así como la detección y resolución proactiva de posibles incidencias o problemas técnicos.
- Recuperación de Datos: El proveedor deberá ofrecer mecanismos eficaces para la

recuperación de datos en caso de pérdida o corrupción de la información original. Se valorará la disponibilidad de herramientas de restauración rápida y sencilla, así como la realización de pruebas periódicas de recuperación para verificar la efectividad del sistema.

El servicio de backup deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información, garantizando el cumplimiento de la legislación española y europea aplicable.

El espacio para el almacenamiento de este backup no deberá formar parte del espacio disponible solicitado en este pliego para el servicio nube, pero va igualmente asociado al servicio requerido en dicho pliego.

### 3.6. Certificación de seguridad.

#### Políticas de seguridad:

El servicio de almacenamiento nube debe disponer de las siguientes políticas de seguridad:

- Cifrado de todas las comunicaciones mediante el uso de certificados de seguridad, tanto para el acceso a la plataforma web como a servicios web asociados.
- Control de acceso basado en roles. Permisos de usuario según perfil definido para visualizar entornos, secciones, archivos, formularios y materiales y realizar las acciones configuradas en cada uno de ellos.
- Autenticación de doble factor para los usuarios.
- Gestión de identidad y acceso
- Monitoreo y auditoría de accesos
- Copias de seguridad diarias y en ubicación separada al almacenamiento principal.
- Registro de acciones sobre los ficheros para disponer de trazabilidad
- Monitoreo continuo de los sistemas
- Disponibilidad de la plataforma al 99,5%.

Política de contraseñas:

- Obligatoriedad de cambio de contraseña periódico.
- Aplicar políticas de contraseñas seguras.

**Sistema de gestión de seguridad de la información:** Debe disponerse de un sistema de gestión de seguridad de la información con certificación de la norma ISO 27001, para garantizar la seguridad, protección y privacidad de los datos tratados y almacenados, disponer de un plan de protección y respuesta ante ciberincidentes, y que las comunicaciones vayan cifradas.

### 3.7. Puesta en marcha y formación.

El adjudicatario realizará la puesta en marcha del entorno cloud para RTVEIn incluyendo todas las activaciones iniciales de servicios y configuraciones privadas de los equipos, detallando en su oferta las actividades a realizar para la puesta en funcionamiento completo del servicio de almacenamiento en la nube, tales como:

- Alta inicial del servicio cloud para RTVEIn.

- Diseño de la *infraestructura*.
- Configuración del entorno y organización de directorios hasta su pleno funcionamiento.
- Configuración de las comunicaciones externas.
- Despliegue de la herramienta de gestión, si fuera necesario.
- Formación a los administradores de RTVEIn (contenido, duración, etc....)

En esta puesta en marcha, se incluye la formación a los usuarios descritos en el apartado 3.2 del PCT, la cual será puesta a disposición de RTVEIn en formato de sesiones grabadas, debiendo detallarse en la oferta cuántas horas de formación grabadas aporta a fin de que los usuarios descritos en el apartado 3.2 del PCT puedan manejar adecuadamente la nube para realizar cada una de las tareas previstas para estos roles. Además, se valorará de forma positiva que esta formación incluya además algún tipo de formación presencial (en dicho caso deberá indicarse el número de horas que incluye la formación presencial).

El plazo de ejecución de este apartado atenderá a lo dispuesto en el apartado 3.10.2, relativo al plan de transición y fases del servicio.

### 3.8. Control de uso del servicio.

El servicio de almacenamiento deberá facilitar información que permita la supervisión del uso del almacenamiento y el gasto, tanto a nivel de resumen como de detalle, así como la recepción de alertas cuando se alcancen los umbrales de media mensuales establecidos (esto es de 8 TB), que permitan el cálculo periódico de uso con el fin de planificar las necesidades de escalado en el almacenamiento.

### 3.9. Administración y soporte.

El adjudicatario será responsable de la administración y gestión completa del sistema para la detección de averías o incidencias y su resolución, atendándose para ello a los criterios de ANS (establecidos en apartado 3.10.1 del presente documento).

Será responsabilidad del adjudicatario las actuaciones necesarias para el correcto funcionamiento diario de todos los componentes del servicio garantizando en todo momento el mismo.

El servicio de almacenamiento en la nube/cloud-incluirá la administración y soporte de las siguientes funciones y tareas mínimas:

- Supervisión permanente de los servicios.
- Detección y diagnóstico de alarmas / errores / problemas.
- Registro de incidencias y generación de informes.
- Atención de incidencias reportadas por RTVEIn.
- Gestión y seguimiento hasta su resolución de las incidencias y fallos en los servicios, vigilando el cumplimiento de los tiempos de resolución de las mismas.
- Gestión de consultas y solicitudes.
- Instalación de nuevas versiones de Sistema Operativo y parches.
- Mantenimiento preventivo.
- Archivado de Logs para que puedan ser consultados por RTVEIn.
- Supervisión de los procesos de backup.

- Otras tareas de administración habitual de Sistemas operativos.

El mantenimiento preventivo se efectuará en el horario que menos afecte a la disponibilidad de todos los servicios implicados.

Existirá un Sistema de Información accesible por los responsables que designe RTVE In y un protocolo de comunicación entre RTVE In y el adjudicatario que determine los procedimientos de apertura, seguimiento, escalado y cierre de incidencias. Este procedimiento de seguimiento de averías debe posibilitar que el personal técnico de RTVE In esté permanentemente informado tanto de las causas de la avería como de sus progresos para solucionarla.

Todas las actuaciones o cambios que deban realizarse para la gestión y administración del servicio y su evolución normal durante la duración del contrato deberán ser consensuados con RTVE In y se realizarán independientemente del número de intervenciones, ya sean solicitadas por RTVE In o a iniciativa del proveedor.

El soporte a la administración deberá atender en lengua española y disponer de un sistema de ticketing o análogo para la gestión de incidencias y un número de teléfono de contacto directo. La disponibilidad de este equipo deberá ser de lunes a viernes en horario de 8:00 a 17:00 horario peninsular, indicando los canales de contacto con los servicios de soporte.

No existirá ninguna limitación en cuanto al número de solicitudes de soporte o consultas que se puedan realizar por parte de RTVE In.

El adjudicatario dará el soporte a RTVEIn sin que este tenga que interactuar con terceros.

### 3.10. Aspectos generales del Servicio.

#### 3.10.1. Acuerdos de Nivel de Servicio.

El licitador indicará en su oferta los niveles de servicio ofrecidos, siempre que mejoren los tiempos previstos en relación a los ANS descritos, en cuanto a:

- Disponibilidad del Servicio
- Tiempo de respuesta y resolución ante incidencias de distinta criticidad
- Tiempo de respuesta y resolución para peticiones de soporte.

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (desde la notificación).
Crítica	30 minutos desde la notificación de la incidencia.	2 horas
Media	6 horas desde la notificación de la incidencia.	12 horas
Leve	12 horas desde la notificación de la incidencia.	48 horas

Dada la importancia del servicio por su impacto en los usuarios de RTVE In, el proveedor deberá asegurar el estricto cumplimiento del ANS sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado, entendiendo por

**INCIDENCIA CRÍTICA.** – Se considerarán incumplimientos o incidencias graves del servicio las siguientes situaciones:

- No disponibilidad cloud.

- Incumplimiento de las normas y medidas de seguridad y confidencialidad de datos.
- Pérdida de datos y/o ficheros de RTVE In de los que el proveedor sea responsable de su custodia.
- El incumplimiento reiterado de no disponibilidad del ANS medio, durante 5 veces en el plazo de 3 meses consecutivos o 10 veces acumulados en el período de 1año.
- Falta de respuesta en el Servicio de Soporte.
- Incumplimiento del plazo de puesta en marcha (transición de entrada).
- Falta de colaboración durante la transición de salida.

Otros incumplimientos que causen grave repercusión en la efectiva prestación del servicio a RTVE In y sean imputables al proveedor.

**INCIDENCIA MEDIA.** – Se considerarán incumplimientos o incidencias medias del servicio las siguientes situaciones:

- Fallos reiterados en la calidad del funcionamiento del servicio y en las acciones que puede realizar RTVE In en el servicio (tales como, tiempos de descargas, cargas, etc.), o tiempos de respuesta inadecuados imputables al proveedor, etc.
- El incumplimiento reiterado de no disponibilidad del ANS leve, 5 veces tres meses consecutivos o 10 veces acumulados en un año.
- Falta de respuesta en el Servicio de Soporte.

Otros incumplimientos que causen grave repercusión en la efectiva prestación del servicio a RTVE In y sean imputables al proveedor.

**INCIDENCIA LEVE.** – Se considerarán incumplimientos o incidencias leves del servicio las siguientes situaciones:

- Cualquier incidencia en las funcionalidades del servicio de almacenamiento cloud no previsto en el apartado 3.4 del presente documento.

### 3.10.2. Plan de Transición y Fases del servicio.

La prestación del servicio se divide en tres fases principales:

#### 1. **Fase de Transición de entrada.** – Comprende la configuración y puesta en marcha del servicio:

- Configuración de la plataforma del proveedor.
- Creación de servicios de proceso y almacenamiento solicitados.
- Configuración de comunicaciones.
- Primeras cargas y migración de los archivos actuales de RTVE.
- Realización de las pruebas de aceptación.
- Formación y traspaso de conocimiento a los responsables técnicos de RTVE, y a usuarios asignados en sesiones que pueden ser grabadas para la transferencia del conocimiento en el uso del servicio.
- Soporte al arranque.

El plazo de ejecución de esta fase será de 1 mes, a contar desde el inicio del contrato.

El licitador deberá detallar en su oferta las tareas previstas, su planificación y los medios técnicos y humanos que se van a dedicar a dicho proceso.

Una vez finalizada esta actividad se realizará la aceptación por parte de RTVE y podrá

comenzar la fase de ejecución.

- 2. Fase de Ejecución.** – Comprende el período posterior a la implantación, incluyendo los servicios cloud, 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.

Durante este período RTVE In utilizará los servicios cloud necesarios gradualmente **durante la duración del contrato**, según se vayan necesitando.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por RTVE In la información y/o documentación que esta última solicite para disponer de un pleno conocimiento de los procesos en que se desarrollen los trabajos a ejecutarse durante esta fase.

- 3. Fase de Transición de salida y devolución del servicio.** – A la finalización del servicio, el adjudicatario deberá realizar la migración de todos los contenidos y archivos almacenados en el espacio de almacenamiento que RTVE In considere oportuno. Por lo que será necesario describir dentro de la memoria el plan de devolución del servicio con **una propuesta de procedimientos y plazos de devolución**, con un mínimo de 1 mes antes de finalización de contrato.

Comprende la desinstalación gradual del servicio del proveedor y el apoyo a la transferencia del servicio al nuevo proveedor en el momento de finalización del contrato.

El proveedor debe asegurar la portabilidad de los datos de un servicio a otro, garantizando la disponibilidad de los datos y la continuidad del servicio.

### 3.10.3. Documentación.

El proveedor proporcionará a RTVE In toda aquella documentación (en español) relacionada con el uso y características del servicio, así como informes mensuales de uso de servicios y de cumplimiento de ANS, así como otros que fueran requeridos por RTVE In.

### 3.10.4. Seguridad, protección de datos y confidencialidad.

El licitador indicará en su oferta los siguientes aspectos del servicio relativos a la seguridad:

- La ubicación de los datos y el compromiso de tener informado a RTVE In de cualquier cambio de ubicación.
- El compromiso de que RTVE In podrá comprobar en todo momento el cumplimiento de las medidas de seguridad, incluyendo el acceso a los registros de accesos, o la exigencia de certificados de seguridad por parte del proveedor que lo acrediten, auditorías que se realizan o registros de incidentes de seguridad.
- Derechos del usuario y obligaciones legales del prestador del servicio.
- Políticas de seguridad y de respaldo del servicio, así como los niveles de medidas de seguridad que se ofrecen y garantizan.
- Existencia de subcontrataciones y delimitación de sus servicios.
- El cifrado de datos.

- Los mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite RTVE In y, en todo caso, al finalizar el contrato, por ejemplo, la certificación de la destrucción emitido por el proveedor o por un tercero.

## 4. Ofertas.

### 4.1. Estructura de las ofertas.

Las ofertas técnicas incluirán una **descripción detallada** de su propuesta en relación a cada uno de los apartados especificados en el pliego, explicando de manera detallada los recursos técnicos y las características específicas de su oferta. La extensión máxima de la oferta a presentarse no podrá exceder de 30 páginas.