

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

1 Introducción

RTVE se encuentra en un proceso de transformación de su modelo de formación, orientado a consolidar una oferta formativa integral, continua y sostenible que dé respuesta tanto a las necesidades internas de capacitación de sus profesionales como a la proyección externa del Instituto RTVE como referente del sector audiovisual.

En este contexto, el Proyecto Haz ha actuado en los últimos años como motor de impulso de una oferta formativa avanzada, basada en la creación de un amplio catálogo de contenidos, itinerarios y programas en modalidades presenciales, semipresenciales y online. La progresiva integración de esta oferta en la estructura ordinaria de RTVE, así como la evolución prevista del modelo formativo a partir de 2027, requieren disponer de una plataforma tecnológica única, robusta y escalable que garantice la continuidad operativa, académica y administrativa del conjunto de la actividad formativa.

La plataforma objeto del presente pliego constituye un elemento estructural del ecosistema formativo de RTVE, al actuar como sistema central de gestión, impartición y seguimiento de la formación continua, la Formación Profesional y los programas de máster, tanto en su vertiente interna como en la oferta formativa en abierto. Dicha plataforma deberá dar soporte a un volumen elevado y creciente de usuarios, contenidos y procesos académicos, asegurando la integridad del catálogo formativo, la interoperabilidad con los sistemas corporativos de RTVE y la trazabilidad completa de la actividad formativa.

Asimismo, la criticidad del servicio prestado exige que la solución tecnológica garantice altos niveles de disponibilidad, seguridad y rendimiento, permitiendo la gestión simultánea de decenas de miles de usuarios, la integración de contenidos audiovisuales de alta calidad y la adaptación a distintos modelos pedagógicos y organizativos. Todo ello en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, accesibilidad y seguridad de la información, así como de los estándares propios de una entidad del sector público.

Por todo lo anterior, resulta necesario promover la presente licitación, con el fin de dotar a RTVE de una plataforma formativa integral puesta a disposición de RTVE como resultado de un desarrollo e implantación específicos, que permita sostener y desarrollar en el medio y largo plazo su estrategia de formación, garantizar la continuidad de los programas en impartición y habilitar la evolución futura del modelo formativo del Instituto RTVE.

En este marco, la financiación que permite el impulso inicial de esta plataforma se orienta a la generación de un activo estratégico de carácter estructural para RTVE, cuya puesta en marcha y consolidación trascienden el periodo de financiación que lo origina, y cuya continuidad, mantenimiento y evolución deberán ser asumidos por la Corporación como parte integrante de su modelo estable de formación y desarrollo del talento.

2 Objeto

El objeto del presente pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para el diseño, implantación y puesta a disposición de RTVE de una plataforma formativa integral, concebida como solución tecnológica propia, que constituya el sistema estructural de gestión, impartición y seguimiento de la actividad formativa del Instituto RTVE, en los términos que se detallan en el presente documento.

Mediante la presente licitación, RTVE adquiere la creación y entrega de una solución completa, desarrollada y configurada específicamente para dar respuesta a sus necesidades formativas, organizativas y tecnológicas, incorporando una capacidad operativa anticipada suficiente para soportar el volumen de usuarios, contenidos y procesos previstos. La empresa adjudicataria aportará los medios técnicos, humanos y tecnológicos necesarios para la construcción, implantación, integración, migración y puesta en funcionamiento de la solución, así como su operación y gestión durante toda la vigencia del contrato.

La solución podrá implementarse mediante cualquier modelo tecnológico —incluida la nube, el modelo de software como servicio (SaaS), el software libre o una combinación de ellos—, siempre que RTVE adquiera la propiedad de los desarrollos y configuraciones específicos, del modelo de datos y la titularidad de los datos, y se garantice la portabilidad y reversibilidad de la solución sin dependencia de un proveedor único. El objeto no consiste, por tanto, en la mera suscripción de un servicio ni en la simple cesión de uso de una plataforma, sino en la entrega a RTVE de una solución en propiedad junto con su operación durante la vigencia del contrato.

La solución resultante deberá integrarse plenamente en el ecosistema tecnológico de RTVE y pasará a formar parte de sus activos tecnológicos, correspondiendo a la Corporación su utilización, mantenimiento y evolución una vez finalizada la ejecución del contrato, con independencia del periodo de financiación que posibilita su desarrollo inicial.

3 Descripción de la solución requerida

El Instituto RTVE (RTVEin), en el marco de su estrategia de consolidación y sostenibilidad de la actividad formativa, requiere la implantación de una plataforma educativa integral que permita unificar y sustituir los distintos sistemas que actualmente dan soporte a la formación interna, la formación continua, la Formación Profesional y los programas de máster, integrando en una única solución la actividad desarrollada en los entornos GEFI, Forma y Haz.

La solución requerida se concibe como un producto tecnológico propio de RTVE, desarrollado e implantado específicamente para dar respuesta a sus necesidades organizativas, académicas y tecnológicas, y destinado a constituir un activo digital estructural, cuya utilización, mantenimiento y evolución formen parte del modelo estable de funcionamiento del RTVEin una vez finalizado el periodo de financiación que impulsa su puesta en marcha.

La coexistencia actual de sistemas fragmentados dificulta la gestión eficiente de los procesos académicos y administrativos, la trazabilidad de la actividad formativa, la explotación de la información y la experiencia global de los usuarios. La presente solución tiene como objetivo eliminar dicha fragmentación mediante una plataforma única, end-to-end, capaz de cubrir la totalidad del ciclo de vida de la formación y de atender de forma integrada a los distintos colectivos implicados.

La plataforma deberá dar servicio, como mínimo, a los siguientes colectivos:

- Alumnado de Formación Profesional (Ciclos Formativos de Grado Superior),
- Alumnado de másteres impartidos en colaboración con universidades,
- Alumnado de cursos de formación continua y especializada,
- Personal interno de RTVE que participe en acciones formativas,
- Personal docente y profesorado externo,
- Personal interno de gestión y administración.

3.1 Alcance end-to-end de la solución

La solución objeto del presente pliego deberá ofrecer una cobertura funcional completa, desde la definición y publicación de la oferta formativa hasta la finalización y certificación de la actividad académica, incluyendo todos los procesos intermedios necesarios para la correcta operación del ecosistema formativo.

El alcance del proyecto incluye la provisión, implantación y puesta en funcionamiento de todos los subsistemas necesarios, sin dependencia de plataformas actualmente en uso una vez finalizada la transición. En particular, la solución deberá incorporar, como mínimo:

- un sistema de gestión académica integral, que cubra los procesos administrativos y académicos asociados a la formación reglada y no reglada;
- un entorno de aprendizaje virtual (LMS) que permita la impartición de formación online y semipresencial, pudiendo basarse en soluciones de mercado contrastadas (como Moodle o equivalentes), debidamente configuradas y adaptadas a los requerimientos de RTVE;
- un sistema de publicación, difusión y comercialización de la oferta formativa, que permita la exposición del catálogo de cursos, la gestión de circuitos de admisión, inscripción y venta, así como la comunicación con el alumnado;
- un sistema de gestión y distribución de contenidos formativos audiovisuales, que proporcione capacidades equivalentes a las actualmente utilizadas, sin que exista obligación de mantener tecnologías o proveedores concretos previamente implantados.

La solución deberá garantizar una experiencia coherente y unificada para los distintos perfiles de usuario, evitando duplicidades funcionales y asegurando la integridad del catálogo formativo y de la información asociada.

3.2 Descripción funcional de la solución

Desde el punto de vista funcional, la plataforma deberá permitir, entre otros aspectos:

a) Gestión unificada de personas y expedientes

La solución deberá permitir la gestión de una persona única con un expediente académico y formativo consolidado, con independencia del tipo de formación cursada, del sistema de acceso utilizado o del rol desempeñado. Dicho expediente deberá recoger la totalidad de la actividad académica, evaluaciones, certificaciones y datos administrativos asociados.

b) Gestión del catálogo y de la oferta formativa

La plataforma deberá permitir la configuración y gestión del catálogo de cursos, titulaciones, planes de estudio e itinerarios formativos modulares, diferenciando las distintas líneas de actividad (FP, másteres, formación interna y formación continua), manteniendo al mismo tiempo la coherencia y explotación conjunta del catálogo.

c) Gestión académica integral

La solución deberá cubrir los procesos de admisión, matriculación, gestión de convocatorias, control de asistencia, evaluación, expedición de certificados y diplomas, así como el cierre y archivo académico de los cursos, adaptándose a los requisitos específicos de cada tipología formativa.

d) Gestión del ciclo de vida de los cursos

La plataforma deberá soportar la creación, modificación, impartición, seguimiento, cierre y archivo de cursos en modalidades presencial, semipresencial y online, incorporando herramientas específicas para la formación virtual y la interacción entre alumnado y profesorado.

e) Gestión de recursos y profesorado

La solución deberá permitir la administración de contenidos, la asignación y seguimiento del profesorado, el control de la carga docente, así como la gestión de espacios, equipamientos y recursos necesarios para la impartición presencial.

f) Publicación, comercialización y venta

La plataforma deberá incorporar funcionalidades de e-commerce para la publicación y venta de cursos, la gestión de precios, promociones y descuentos, así como la diferenciación de circuitos de acceso y matriculación en función de la línea formativa. Así mismo debe incluir la capacidad de gestión de modelos de pago por los cursos, así como la integración de con SAP para contabilización de los pagos.

g) Integraciones corporativas y gestión económica

La solución deberá integrarse con los sistemas corporativos de RTVE, en particular con SAP, para la gestión administrativa y financiera de los procesos formativos, así como con los sistemas necesarios para el intercambio de información académica con las administraciones educativas competentes.

h) Comunicación, notificaciones y reporting

La plataforma deberá incorporar sistemas de notificación y comunicación, así como herramientas de explotación de datos, informes y cuadros de mando que permitan el seguimiento operativo, académico y estratégico de la actividad formativa.

i) Gestión de la formación bonificada y cumplimiento FUNDAE

La plataforma deberá incorporar funcionalidades específicas para la gestión integral de la formación bonificada y el cumplimiento de obligaciones de información y seguimiento requeridas por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE).

3.3 Modelo de gestión de identidades y accesos

La solución deberá contemplar un modelo de gestión de identidades federado, alineado con la estructura organizativa y tecnológica de RTVE, que permita la convivencia de distintos sistemas de identidad en función del colectivo al que pertenezca cada usuario.

En particular, la plataforma deberá ser capaz de gestionar:

- alumnado de cursos de formación continua y másteres, cuya identidad digital estará gestionada mediante SAP Customer Data Cloud (SAP-CDC);
- personal trabajador de RTVE que participe en acciones formativas internas, cuya identidad estará gestionada mediante OpenAIM, integrado con los sistemas corporativos de la Corporación;
- alumnado de Formación Profesional (CFGS), cuya identidad digital estará igualmente gestionada mediante SAP-CDC;
- personal interno de gestión y administración, con acceso a las funcionalidades necesarias para la operación académica y administrativa;
- profesorado y personal docente externo, con acceso seguro a las herramientas de impartición y evaluación, sin necesidad de incorporación a los sistemas corporativos internos.

La plataforma deberá garantizar la correcta asignación de roles y permisos, la unicidad lógica del usuario dentro del sistema y la trazabilidad completa de la actividad académica y administrativa, permitiendo la evolución futura del modelo de identidad sin impacto en el núcleo funcional de la solución.

3.4 Migración y sustitución de los sistemas actuales

El alcance del proyecto incluye de forma expresa la migración completa de los datos, contenidos, usuarios, expedientes académicos, históricos de actividad y configuraciones relevantes desde los sistemas que actualmente prestan servicio a RTVE en el ámbito formativo. El anexo I contiene el detalle de los modelos de datos a migrar.

La empresa adjudicataria deberá analizar, planificar y ejecutar los procesos de migración necesarios para garantizar la continuidad operativa, la integridad de la información y la trazabilidad histórica, de modo que, una vez finalizada la implantación, la nueva plataforma opere como único sistema de referencia para la gestión formativa del Instituto RTVE, sin dependencia funcional de los sistemas sustituidos.

4 Otras características del servicio

4.1 Capacidades esperadas

El licitador deberá proveer una solución completa, integral y plenamente operativa, que cubra la totalidad del alcance descrito en el presente pliego y cumpla con todos los requisitos funcionales, técnicos y organizativos establecidos.

La solución deberá ser diseñada, implantada y puesta en producción utilizando exclusivamente los medios técnicos, humanos y tecnológicos del adjudicatario, correspondiendo a RTVE la aportación de la información necesaria para la integración con sus sistemas corporativos y la validación funcional de la solución.

El adjudicatario deberá garantizar que la plataforma resultante tiene capacidad suficiente para soportar, como mínimo:

- hasta 30.000 alumnos activos anuales, distribuidos entre formación reglada (FP), másteres, formación continua y formación interna;
- la gestión simultánea de múltiples convocatorias, titulaciones, planes de estudio e itinerarios formativos;
- el acceso concurrente de alumnado, profesorado, personal de gestión y administración;
- la impartición de formación en modalidades presencial, online, virtual síncrona y semipresencial.

La solución deberá estar dimensionada desde su puesta en producción para absorber el crecimiento previsto de usuarios, contenidos y transacciones, sin degradación del rendimiento ni necesidad de rediseños estructurales.

El licitador deberá describir en su oferta técnica los límites de capacidad asumidos, los mecanismos de escalado previstos y los tiempos de respuesta garantizados para las operaciones críticas del sistema, siendo estos elementos objeto de valoración.

Asimismo, la plataforma deberá incorporar mecanismos de redundancia, alta disponibilidad y continuidad del servicio, evitando puntos únicos de fallo y garantizando la operatividad del sistema ante incidencias técnicas. El licitador deberá incluir una descripción detallada de todos los elementos que conforman la arquitectura de continuidad.

La solución deberá disponer de un sistema de monitorización activa, que permita evaluar en tiempo real la salud de la plataforma, su rendimiento y la disponibilidad de los distintos subsistemas. El licitador deberá describir el modelo de monitorización propuesto y los indicadores que pondrá a disposición de RTVE.

4.2 Licenciamiento

Todo el licenciamiento necesario para la implantación, puesta en producción y operación de la solución deberá ser provisto por el adjudicatario.

Todos los componentes de la solución, incluidos los subsistemas de gestión académica, aprendizaje, publicación, contenidos audiovisuales, integraciones y herramientas auxiliares, deberán estar libres de costes adicionales para RTVE durante, al menos, un período de tres (3) años, incluyendo el soporte necesario para su correcto funcionamiento.

El licitador estará obligado a identificar claramente qué elementos de la solución corresponden a productos existentes y cuáles serán desarrollados específicamente en el marco del contrato.

En el caso de los desarrollos realizados específicamente para RTVE, el adjudicatario estará obligado a entregar:

- el código fuente completo,
- la documentación técnica asociada,
- y los medios de desarrollo que RTVE determine.

RTVE adquirirá la plena propiedad industrial e intelectual de dichos desarrollos, incluso cuando se realicen sobre productos o plataformas del adjudicatario, pudiendo disponer libremente de los mismos, modificarlos, reutilizarlos o ponerlos a disposición de terceros o del sector, sin limitación alguna. El adjudicatario no podrá realizar ninguna comunicación, reutilización o comercialización de dichos desarrollos sin autorización expresa de RTVE.

4.3 Mejora continua y gestión de la calidad

El licitador deberá definir e implantar una estrategia de mejora continua y gestión de la calidad, orientada a garantizar la estabilidad, evolución y adecuación permanente de la solución a las necesidades de RTVE.

Dicha estrategia deberá incluir, como mínimo:

- procesos de control y validación del correcto funcionamiento de la plataforma;

- mecanismos de detección temprana de incidencias y degradaciones del servicio;
- generación de informes periódicos (mensuales y/o trimestrales) sobre el estado de la plataforma, el uso del sistema y los indicadores clave de rendimiento;
- propuestas de mejora basadas en el análisis del uso y la evolución de la actividad formativa.

La estrategia de mejora continua y los mecanismos de control de calidad propuestos serán objeto de valoración.

4.4 Servicios profesionales

Durante el período de vigencia del contrato, RTVE podrá requerir la ejecución de evolutivos funcionales o técnicos con el fin de adaptar la solución a nuevas necesidades organizativas, normativas o estratégicas.

El adjudicatario deberá disponer de un equipo de profesionales con experiencia contrastada en las tecnologías y componentes que integran la solución, capaz de ejecutar dichos evolutivos cuando sean solicitados por RTVE.

Los servicios profesionales se activarán exclusivamente a petición de RTVE y solo se ejecutarán previa aprobación expresa de los trabajos a realizar. Como desarrollos evolutivos que son, RTVE adquirirá igualmente la propiedad industrial e intelectual de los resultados obtenidos.

En ningún caso los servicios profesionales podrán utilizarse para suplir las obligaciones del adjudicatario en materia de mejora continua o mantenimiento ordinario de la solución.

Los servicios profesionales se prestarán con carácter general en modalidad remota. En caso de que la ejecución de un evolutivo requiera la presencia física en dependencias de RTVE, los costes asociados deberán ser asumidos íntegramente por el adjudicatario.

El proveedor emitirá un informe con la propuesta de certificación de servicios realizados. Dicho informe debe contener, al menos dos entradas:

1. Mapa de Recursos que han realizado trabajos en el mes.
2. Tareas sobre las que cada recurso ha estado trabajando, así como el grado de avance.

A la hora de certificar los trabajos realizados, ha de tenerse en cuenta:

- Sólo son certificables las horas de los componentes cuya incorporación ha sido aceptada por RTVE. Estas horas solo podrán ser de trabajos pedidos y aceptados por RTVE.

Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.

4.5 Fases del servicio

El licitador deberá tener en cuenta que el plazo máximo para disponer del **núcleo (formación continua y másteres) completamente operativo en 2 meses** desde la formalización del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, la integración completa de la Formación Profesional (Ciclos Formativos de Grado Superior) y la formación interna, incluida la interoperabilidad con la administración educativa competente, deberá estar plenamente operativa no más tarde de julio de 2027.

Durante la fase de implantación, RTVE proporcionará el soporte necesario para la validación funcional y facilitará la información requerida para la migración e integración de los sistemas, así como la posibilidad de solicitar servicios profesionales en los términos establecidos en el presente pliego.

4.6 Coordinación de los servicios

El adjudicatario nombrará un coordinador de los servicios que será el contacto con RTVE durante la instalación del servicio y para los servicios profesionales.

Para el soporte de la solución, el adjudicatario deberá poner a disposición de RTVE:

- un servicio de atención en castellano, con cobertura 24x7 para incidencias críticas;
- una herramienta de gestión de incidencias (ticketing) que permita el registro, seguimiento y cierre de las mismas.

4.7 Otros aspectos del servicio

El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto con su propio material y equipo informático (tanto el hardware como todas las licencias necesarias de software de escritorio).

El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano.

CRTVE no admitirá la ejecución del servicio en oficinas que estén fuera de la Unión Europea: el adjudicatario deberá notificar el lugar de ejecución de las tareas y CRTVE tendrá que dar por válidas las ubicaciones.

Bajo ningún concepto CRTVE permitirá que la ubicación del servicio pueda suponer un problema para los activos digitales de CRTVE, ni que puedan suponer una potencial vulneración de la ley de protección de datos.

El uso de tecnologías o servicios de terceros (incluidos proveedores en la nube o SaaS) es admisible siempre que el licitador acredite expresamente en su oferta técnica que los datos e información de RTVE no serán utilizados, ni por el adjudicatario ni por terceros, para finalidades distintas de la ejecución del contrato —en particular, para el entrenamiento de sus propios modelos o herramientas—, y que se respeta la propiedad intelectual de RTVE y la portabilidad y reversibilidad de la solución.

5 Entregables del activo digital

La ejecución del contrato dará lugar a la entrega a RTVE de un activo digital completo, entendido como el conjunto de componentes tecnológicos, funcionales, documentales y de conocimiento necesarios para la operación, mantenimiento y evolución autónoma de la plataforma formativa.

Los entregables definidos en el presente epígrafe no se limitan a la puesta en funcionamiento de un servicio, sino que constituyen los elementos estructurales del activo digital que RTVE incorpora a su patrimonio tecnológico como resultado de la inversión realizada.

Todos los entregables deberán ser proporcionados en formato electrónico, en castellano, y ajustarse a los estándares de calidad y documentación exigibles a un sistema crítico de gestión académica y formativa del sector público.

5.1 Entregables funcionales y tecnológicos

El adjudicatario deberá entregar, como mínimo, los siguientes componentes funcionales y tecnológicos plenamente operativos:

- Plataforma educativa integral en producción
- Una plataforma única, implantada y operativa, que cubra de forma end-to-end la totalidad del ciclo de vida de la actividad formativa del Instituto RTVE, incluyendo los subsistemas de:
 - gestión académica,
 - entorno de aprendizaje virtual (LMS),
 - publicación, difusión y comercialización de la oferta formativa,
 - gestión y distribución de contenidos formativos audiovisuales,
 - integración con los sistemas corporativos de RTVE.
- Configuración funcional y parametrización completa
- La configuración detallada de la plataforma conforme a los procesos, tipologías formativas, roles y colectivos definidos por RTVE, incluyendo circuitos diferenciados para FP, másteres, formación interna y formación continua, así como todas las interfaces internas de RTVE y externas con terceras partes como la Comunidad de Madrid para formación reglada, Forcem, etc.
- Modelo de gestión de identidades integrado
- La implementación del modelo de gestión de identidades federado, incluyendo la integración con SAP Customer Data Cloud y OpenAIM, así como la definición de roles, permisos y perfiles de acceso para todos los colectivos implicados.

5.2 Entregables de datos y migración

- Migración completa de los sistemas existentes
- La ejecución y entrega de los procesos de migración desde los sistemas GEFI, Forma y Haz, incluyendo:

- usuarios y perfiles,
- expedientes académicos y formativos,
- contenidos y recursos de aprendizaje,
- históricos de actividad y datos relevantes.
- Validación de integridad y trazabilidad
- Documentación acreditativa de la correcta migración de la información, garantizando la integridad, coherencia y trazabilidad histórica de los datos trasladados a la nueva plataforma.

5.3 Entregables de arquitectura y diseño

- Arquitectura técnica de la solución
- Documentación detallada de la arquitectura de la plataforma, incluyendo:
 - componentes y subsistemas,
 - flujos de información,
 - mecanismos de escalabilidad, redundancia y continuidad,
 - modelo de seguridad y protección de datos.
- Modelo de datos y lógica de negocio
- Descripción del modelo de datos y de la lógica de negocio asociada a la gestión académica, formativa, económica y de reporting, que permita a RTVE comprender y evolucionar el sistema de forma autónoma.

5.4 Entregables de desarrollo y propiedad intelectual

- Código fuente de los desarrollos específicos
- Entrega del código fuente completo de todos los desarrollos realizados específicamente para RTVE en el marco del contrato, así como de los componentes adaptados o extendidos sobre soluciones base.
- Medios de desarrollo y despliegue
- Entrega de los entornos, herramientas, scripts y procedimientos necesarios para el despliegue, mantenimiento y evolución de la solución, en los términos que determine RTVE.

RTVE adquirirá la plena propiedad industrial e intelectual de dichos desarrollos, pudiendo utilizarlos, modificarlos, reutilizarlos o ponerlos a disposición de terceros sin limitación alguna.

5.5 Entregables de documentación y transferencia de conocimiento

- Documentación técnica completa
- Incluyendo, entre otros:
 - manuales de administración y operación,
 - procedimientos de mantenimiento y soporte,
 - guías de integración con sistemas externos,
 - planes de continuidad y recuperación.

- Documentación funcional y de usuario
- Manuales dirigidos a:
 - personal de gestión y administración,
 - profesorado,
 - usuarios finales.
- Transferencia de conocimiento
- Ejecución de sesiones de transferencia de conocimiento al personal designado por RTVE, orientadas a garantizar la autonomía operativa de la Corporación sobre el activo digital entregado.

5.6 Entregables de calidad y seguimiento

- Informes de implantación y puesta en producción
- Documentación que acredite la correcta implantación de la solución y su entrada en operación conforme a los requisitos del pliego.
- Indicadores de funcionamiento y capacidad
- Definición y entrega de los indicadores clave que permitan a RTVE evaluar el uso, rendimiento, disponibilidad y evolución de la plataforma como activo digital.

6 Prueba técnica

Con el fin de realizar una valoración objetiva y contrastable de las capacidades reales de las soluciones ofertadas, RTVE podrá requerir la realización de una prueba técnica, sin coste alguno para RTVE, como parte del proceso de evaluación de las ofertas técnicas.

La prueba técnica tendrá por objeto validar de forma empírica las capacidades de la solución propuesta, incluyendo, entre otros aspectos:

- el funcionamiento end-to-end de la plataforma formativa;
- la gestión de los distintos colectivos y modelos de identidad;
- la gestión académica y formativa en las diferentes modalidades;
- las capacidades de publicación, acceso y uso del entorno de aprendizaje;
- la coherencia del modelo de datos y de los expedientes académicos;
- el acceso a APIs y mecanismos de integración;
- la seguridad, la escalabilidad y el rendimiento de la solución;
- la usabilidad y experiencia de usuario;
- las capacidades disponibles out of the box;

6.1 Condiciones de la prueba técnica

El licitador deberá poner a disposición de RTVE, en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas desde que sea requerido para ello, una plataforma plenamente funcional, basada en la misma tecnología, arquitectura y componentes que haya declarado en su oferta técnica.

La plataforma entregada para la prueba deberá permitir, al menos:

- el acceso diferenciado de distintos perfiles (alumnado, profesorado y personal de gestión);
- la creación y gestión de una oferta formativa de ejemplo;
- la matriculación y seguimiento académico de usuarios;
- la impartición de formación en modalidad online;
- la explotación básica de datos e información académica;
- el acceso a las interfaces de integración y APIs declaradas.

El licitador deberá proporcionar instrucciones claras, completas y precisas para el acceso y utilización de la plataforma por parte de RTVE durante la prueba técnica.

RTVE no realizará procesos iterativos de resolución de errores derivados de carencias en la documentación, configuración o calidad de la solución entregada. En consecuencia, si con la documentación facilitada la plataforma no es operativa, presenta errores relevantes o no permite validar las capacidades ofertadas, dicha circunstancia será valorada negativamente y, en función de su gravedad, podrá suponer la descalificación de la oferta técnica.

6.2 Alcance y criterios de valoración

La prueba técnica se utilizará exclusivamente para comprobar la veracidad y adecuación de lo declarado en la oferta técnica presentada por el licitador, no admitiéndose funcionalidades, configuraciones o tecnologías distintas de las expresamente ofertadas.

En ningún caso la tecnología empleada para la prueba técnica podrá ser diferente de la indicada en la propuesta presentada por el licitador, ni podrán utilizarse entornos, productos o soluciones que no formen parte de la oferta evaluada.

RTVE podrá utilizar los resultados de la prueba técnica como elemento de contraste en la valoración de las ofertas, especialmente en lo relativo a:

- cumplimiento de los requisitos funcionales y técnicos;
- grado de madurez y completitud de la solución;
- facilidad de uso y calidad de la experiencia;
- coherencia del enfoque end-to-end;
- capacidad real de implantación en los plazos previstos.

Los resultados de la prueba técnica podrán tener carácter determinante en la valoración de la oferta técnica y, en caso de incumplimientos graves o, podrán motivar la exclusión de la propuesta.

7 Estructura solicitada para la propuesta técnica

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

7.1 Resumen Ejecutivo

La propuesta deberá incluir un Resumen Ejecutivo en el que se expongan de forma clara y sintética los aspectos más relevantes de la solución ofertada, incluyendo, al menos:

- antecedentes y contexto de la propuesta;
- objetivos de la solución;
- descripción general del producto propuesto;
- beneficios funcionales, técnicos y organizativos para RTVE;
- adecuación de la solución al enfoque end-to-end y a la creación de un activo digital propio.

La extensión del Resumen Ejecutivo no deberá ser superior a cinco (5) páginas.

7.2 Oferta técnica

Para la evaluación técnica será necesaria la presentación de una oferta técnica completa, que incluya toda la documentación solicitada en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.

La oferta técnica deberá contener, como mínimo, los siguientes apartados:

Descripción detallada de la solución propuesta, incluyendo:

- alcance end-to-end de la solución;
- descripción funcional de los subsistemas que la componen (gestión académica, LMS, publicación y comercialización, gestión de contenidos audiovisuales, integraciones);
- arquitectura técnica de la solución;
- mecanismos de redundancia, alta disponibilidad y continuidad;
- modelo de gestión y operación de la plataforma;
- identificación de los productos empleados y de los desarrollos específicos;
- modelo de licenciamiento y propiedad de la solución.

Arquitectura de integración y APIs, incluyendo:

- definición detallada de las APIs de consulta e ingesta;
- mecanismos de interoperabilidad con los sistemas corporativos de RTVE;
- modelo de intercambio de datos y trazabilidad de la información.
- Modelo de gestión de identidades y accesos, detallando:
- integración con SAP Customer Data Cloud y OpenAIM;
- gestión de los distintos colectivos (alumnado, profesorado, personal interno);
- asignación de roles y permisos.
- Modelo de aseguramiento de la seguridad, incluyendo:
- medidas técnicas y organizativas de protección de datos;

- mecanismos de control de accesos, auditoría y trazabilidad;
- cumplimiento normativo en materia de seguridad de la información.

Plan de implantación de la solución, que deberá incluir:

- fases del proyecto;
- planificación temporal;
- estrategia de migración desde los sistemas actuales;
- identificación de riesgos y medidas de mitigación;
- currículums del equipo responsable de la implantación.
- Plan de aseguramiento de la calidad, que detalle:
- metodología de control de calidad;
- indicadores de seguimiento;
- modelo de generación de informes periódicos.
- Modelo de soporte y operación, incluyendo:
- organización del soporte;
- niveles de servicio;
- herramientas propuestas para la gestión de incidencias;
- procedimientos de escalado y comunicación con RTVE.

Dado que el presente pliego no define características técnicas mínimas cerradas, la ausencia de información relevante podrá suponer la declaración de no aptitud de la propuesta o su valoración con cero puntos, en función de la documentación no presentada y de su impacto en la evaluación técnica.

La no entrega de propuesta técnica o de algunos de los documentos exigidos impide hacer una valoración global de la solución propuesta por el licitador. Dado que el pliego no define unas características técnicas mínimas, esta ausencia puede suponer la declaración de no aptitud de la propuesta o que sea valorada con cero puntos en función de la documentación no presentada.

8 Retención de datos, identidad y fase de salida

La plataforma dará servicio a un máximo de 30.000 usuarios activos, entendidos como aquellos con actividad docente en cada curso o momento. No obstante, el sistema deberá mantener de forma permanente el histórico completo de la totalidad de los usuarios que hayan pertenecido a la plataforma (alumnado, profesorado y personal), cuyo volumen es acumulativo y creciente en el tiempo. Los usuarios no podrán ser eliminados y la totalidad de la información generada —expedientes académicos y formativos, cursos, convocatorias, contenidos, evaluaciones, históricos de actividad y datos asociados— deberá conservarse íntegra y consultable durante toda la vigencia del contrato, sin borrado de usuarios ni de información. La solución deberá dimensionarse para almacenar y consultar ese histórico acumulado, y no únicamente los 30.000 usuarios activos.

El proveedor de identidad (IdP) es proporcionado por RTVE: la identidad digital de los usuarios se gestiona mediante SAP Customer Data Cloud (SAP-CDC) —y OpenAIM para el personal interno—, por lo que la identidad la provee RTVE. El adjudicatario deberá integrar la solución con dicho proveedor de identidad y no proveerá un sistema de identidad propio.

A la finalización del contrato, el adjudicatario ejecutará una fase de salida en la que entregará a RTVE la totalidad de la información generada durante la vigencia del contrato —expedientes, cursos, contenidos, históricos y datos—, en formatos abiertos y reutilizables, junto con el modelo de datos y la documentación necesaria para su explotación. La fase de salida garantizará la portabilidad y reversibilidad de la solución, sin coste adicional, sin dependencia tecnológica y sin discontinuidad del servicio.