

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Índice

1	Objeto	4
1.1	Objeto del servicio.....	4
1.2	Situación Actual.....	5
2	Especificaciones Técnicas del servicio.....	6
2.1	Requerimientos de Facturación Electrónica	7
2.2	Requerimientos de Recepción y OCR de Facturas	12
2.3	Adaptación a la normativa española de facturación electrónica.....	15
2.4	Otros requerimientos funcionales	17
3	Otros Requerimientos	19
3.1	Requerimientos de licenciamiento y usuarios	19
3.2	Requerimientos de puesto de usuario	19
3.3	Requerimientos de Plataforma	20
3.4	Integración con otros sistemas	21
3.5	Requerimientos de Gestión de Accesos.....	22
3.6	Esquema general del Servicio.....	24
4	Implantación y soporte	25
4.1	Implantación del sistema	25
4.2	Carga y Migración de Datos.....	26
4.3	Formación.....	26
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.....	34

5.3.1	Fase de Transición de entrada (Implantación y despliegue)	35
5.3.2	Fase de Operación y soporte	36
5.3.3	Transición de salida del servicio.....	36
5.4	Entregables y Gestión de Documentación	36
5.5	Roles y responsabilidades	38
5.6	Modelo de seguimiento del servicio	39
5.7	Metodología y control de calidad.....	40
5.8	Gestión de Cambios.....	41
6	Seguridad y confidencialidad	42
6.1	Medidas de seguridad	42
6.2	Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio.....	42
7	Incumplimientos graves del servicio	44
8	Estructura de las Ofertas técnicas.....	45

1 Objeto

1.1 Objeto del servicio

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios de una plataforma integral de **Facturación Electrónica y OCR de Facturas (facturae)**, que deberá proporcionar las funcionalidades especificadas en este pliego de especificaciones técnicas, integrando el ciclo de recepción de facturas con los sistemas de gestión ERP (SAP) y el Gestor Documental DOGMA de CRTVE.

La herramienta deberá permitir la gestión de toda la información relativa a los procesos de facturación electrónica y OCR de facturas, y proporcionar a RTVE un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras, conforme a los requerimientos generales que se detallan en el apartado 2.

El licitador incluirá en su oferta técnica:

- El detalle de cumplimiento de todas las funcionalidades y características y del servicio requeridas en este pliego técnico.
- Las posibilidades de implantar mejoras al estándar de la aplicación propuesta (en su caso) y la ampliación de funcionalidades, indicando cualquier limitación al respecto.
- Cualquier información adicional relativa a las funcionalidades y módulos de la solución y a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a RTVE tener el máximo conocimiento de las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

La propuesta debe permitir alcanzar los objetivos fijados, asegurando la evolución de los servicios incluidos en el pliego, implementando los nuevos requisitos y plataformas, los diseños tecnológicos, los procedimientos necesarios, las herramientas de software utilizadas y los servicios de soporte necesarios.

Estos trabajos se realizarán de acuerdo con un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

En el diseño de la solución se tendrán en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera RTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

Máxima optimización de los servicios objeto del contrato con la consiguiente reducción de costes.

Puesta al día tecnológica constante de los componentes asociados.

Garantizar la disponibilidad y el rendimiento del servicio.

Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial como en las evoluciones e implantaciones de nuevos servicios.

1.2 Situación Actual

En la actualidad, RTVE dispone de una plataforma de facturación electrónica y OCR de facturas (Facturae), que es utilizada por los distintos proveedores y la Dirección Económica de CRTVE.

El servicio de factura electrónica permite a los usuarios emisores (proveedores) y a RTVE la recepción-emisión de facturas electrónicas desde/hacia los proveedores de la Corporación, así como el acceso a las facturas emitidas y recibidas, consultas y búsquedas personalizadas, validación de la firma y del certificado, visualización, descarga e impresión de facturas y del resto de documentos asociados a las mismas, además de su custodia y la gestión integral en condiciones de fácil acceso para el usuario.

El servicio de recepción y OCR de facturas dispone de funcionalidades de recepción de facturas y procesamiento OCR, descarga y custodia de las facturas y documentos asociados a las mismas, y su envío a SAP.

A título ilustrativo, los principales indicadores de volumen de la plataforma actual son los siguientes:

Indicador	2025	2026 (estimado)	Acumulado Total
Proveedores Activos	7632	7700	
Usuarios Internos RTVE Activos	6	6	
Facturas electrónicas	35.794	37.000	≈ 400.000 (facturas electrónicas y OCR)
Facturas OCR	2.280	2.390	

Dicha herramienta ha permitido digitalizar, automatizar y optimizar todos los Procesos de Gestión de facturas, eliminando la gestión manual y permitiendo realizar todos los procesos de gestión de forma telemática.

2 Especificaciones Técnicas del servicio

El objetivo de este expediente es la contratación de un servicio que permita la **gestión integral de la Facturación Electrónica y OCR de Facturas** de la comunidad de proveedores de RTVE, permitiendo ser un punto de intercambio de información entre la empresa contratante (RTVE) y las empresas proveedoras.

El adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte y mantenimiento a la Corporación RTVE y a sus proveedores en el uso de la plataforma puesta a disposición de los mismos durante el plazo de duración del contrato.

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.

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

El licitador detallará en su propuesta todos los módulos y funcionalidades existentes en la aplicación ofertada. CRTVE tendrá acceso a dichas funcionalidades, independientemente de si están reflejadas en estas especificaciones.

Se deberá poder ajustar la parametrización durante toda la vida del contrato de acuerdo con los cambios de operativa interna o procesos según se vayan produciendo.

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

Los requerimientos generales que deberá cumplir el sistema son los siguientes:

- **Gestión integrada del proceso de factura electrónica.**
- **Recepción y OCR de facturas**
- Solución escalable y flexible.
- Producto llave en mano, con la funcionalidad necesaria disponible desde el primer momento.
- Puesta en funcionamiento como servicio (pago por uso) con su correspondiente parametrización, carga inicial de datos, pruebas, formación y soporte a usuarios durante todo el período de contratación de uso de la aplicación.
- Plataforma tecnológica en las dependencias del adjudicatario y fuera de las instalaciones de RTVE (modelo cloud SaaS), gestionada por el mismo.

- Adaptación permanente a la normativa española de facturación electrónica y a su evolución durante la vigencia del contrato.
- Integración con el resto de los sistemas corporativos de RTVE, manteniendo las integraciones actuales descritas más adelante y las que se requieran en el futuro.
- Gestión global del contrato, con un servicio integral extremo a extremo y bajo la total responsabilidad del adjudicatario en cuanto a su funcionamiento.

2.1 Requerimientos de Facturación Electrónica

La solución requerida deberá permitir la gestión integral de la facturación electrónica de la comunidad de proveedores de RTVE, garantizando en todo momento:

- El intercambio de facturas electrónicas a través de una plataforma común, evitando duplicidad de documentación.
- Automatización de la gestión a través de avisos.
- Visualización e información del estado de las facturas en tiempo real.
- Accesible tanto para los responsables de RTVE como para la comunidad de proveedores.
- Integrado con el sistema contable SAP de RTVE y con el gestor documental.
- El proveedor proporcionará soporte a todos los usuarios durante toda la vida del contrato para la resolución de incidencias o consultas de forma ilimitada.

La plataforma debe proporcionar la gestión de todo el ciclo de vida de la factura y autofacturas, desde su emisión, soportando la firma delegada, hasta su recepción y archivo, incluyendo la validación de la firma electrónica por parte del receptor y la emisión y gestión de acuses de recibo (en este punto se deberá contemplar la integración con aquellos aplicativos para el registro de E/S telemáticas corporativos de RTVE).

A continuación, se detallan los principales requerimientos funcionales de la solución requerida:

- **Método de Acceso.** La comunidad de proveedores de RTVE accederá autenticada a un portal personalizado con la imagen de la Corporación RTVE.
- **Alta Masiva y puntual de Proveedores.** Debe permitir el alta masiva de proveedores por parte de RTVE; para ello dispondrá de un canal de integración por el que se reciba un fichero de texto con los datos de alta y esta se produzca la carga en la plataforma automáticamente. También deberá disponer de funcionalidad para el mantenimiento manual de proveedores y cargas periódicas.
- **Emisión de facturas.** La comunidad de proveedores de la Corporación RTVE podrá realizar la entrada de facturas en la plataforma mediante los siguientes métodos:
 - **Entrada manual:** con acceso autenticado y cifrado vía web, los proveedores podrán generar sus facturas mediante una entrada manual de campos o «data entry». Esta entrada manual estará personalizada para permitir la introducción del parámetro de control con formato específico de la Corporación RTVE, el número de pedido, etc. El formato electrónico de factura generado por esta entrada será el formato «facturae» en su versión vigente, adaptado a las particularidades de RTVE. El servicio tendrá capacidad para aceptar tanto

facturas individuales como lotes de facturas (remesas). Deberá existir la función de plantilla de documento con el fin de generar tantas facturas similares como sea necesario.

- **Incorporación de facturas:** destinado a aquellos proveedores con mayor capacidad tecnológica, la plataforma dispondrá de funcionalidad para recibir un fichero con formato «facturae» firmado. Este fichero podrá ser remitido desde el portal web mediante up-load de fichero.
- **Envío de facturas al «buzón del proveedor»:** la plataforma dispondrá de la funcionalidad para recibir un fichero «facturae» firmado, mediante correo electrónico a la dirección que se disponga. La remisión de facturas electrónicas mediante correo electrónico presenta ciertas deficiencias técnicas y funcionales que deberán ser validadas por la Corporación RTVE antes del inicio del proyecto.
- **Envío de facturas de proveedores de alto nivel tecnológico:** la plataforma dispondrá de servicio web para que el proveedor capacitado tecnológicamente para ello pueda enviar las facturas a la Corporación RTVE. También se deberán contemplar diferentes formatos de facturas con el fin de que el proveedor pueda generar la que mejor se adapte a sus sistemas.

La creación de la factura electrónica deberá cumplir con todos los contenidos legales obligatorios mínimos requeridos, así como los requeridos por negocio de la Corporación RTVE.

También será necesario que la plataforma disponga de la posibilidad de incorporar ficheros adjuntos a la factura durante el proceso de creación de la misma.

- **Firma de Facturas.** La plataforma deberá tener la posibilidad de firmar las facturas emitidas por los proveedores de la Corporación RTVE con firma electrónica reconocida, bien con un certificado delegado en la propia plataforma o bien por medio de certificados propietarios de cada uno de los proveedores en el caso de que la factura no venga firmada en origen.

El servicio incluirá todas las validaciones de certificados de la Corporación RTVE, S.A. y sus proveedores. Para el caso en que las facturas sean remitidas firmadas con certificados cuya validación tenga costes adicionales, el emisor deberá proporcionar a RTVE un método o servicio remoto de validación gratuito (mediante Web Services) basado en los estándares reconocidos (OCSP).

También deberá firmar las autofacturas que la Corporación RTVE envíe a los proveedores que quieran trabajar en dicho escenario.

Cualquier proceso asociado a la firma de facturas no tendrá ningún coste adicional para RTVE.

- **Implantación de reglas.** La plataforma deberá contener las siguientes validaciones y transformaciones:
 - **Validación de formato:** los ficheros serán validados contra reglas de negocio (no contra datos).

- **Validación de número de pedido:** se enviarán ficheros de control de números de pedidos válidos por parte de la Corporación RTVE a la plataforma, contra los que se realizará la validación de negocio adicional. El número de pedido se validará siempre que exista, pero en caso de ser rechazado, la confirmación del mismo, será manual y no automático.
- **Validación de la firma:** es imprescindible la funcionalidad de verificación de la firma y de la validez del certificado.

El proceso de validación de certificados, sin coste adicional para RTVE, debe asegurar la validez de certificados emitidos por diferentes entidades de certificación (CA) por lo que será necesario que la plataforma disponga de los medios y canales necesarios para realizar dicha labor.

- **Transformación de Formatos.** Los formatos de facturación electrónica soportados serán «facturae» versión 3.2 o superior. También será necesario que la plataforma realice la transformación de las facturas recibidas al formato que la Corporación RTVE desee integrar en SAP.
- **Otras funcionalidades requeridas:**
 - Recibir en SAP de la plataforma facturas electrónicas con número de pedido erróneo o sin él.
 - Comunicar desde SAP a la plataforma la fecha prevista de pago.
 - Comunicación desde SAP a la plataforma del número de expediente y la descripción de este en los pedidos.
 - Recibir en SAP facturas de OCR desde la plataforma.
 - Comunicación a la plataforma de los pedidos de los proveedores que no están adheridos a facturación electrónica.
 - Alta de proveedores online en la plataforma y recepción en SAP.
- **Integración con SAP y con el gestor documental DOGMA,** según se describe en el apartado correspondiente.
- **Entrega automatizada de documentos adjuntos.** Se deberá incluir la opción de incorporar los documentos adjuntos automáticamente por FTPs al servidor de la Corporación, existiendo un mecanismo para vincular los documentos adjuntos con la factura a la que pertenecen, y se requerirá que dichos documentos adjuntos se carguen en RTVE en el mismo pdf que la factura enviada.
- **Visualización de documentos.** Se deberán incluir dos formatos de visualización de facturas recibidas, con el logo de cada proveedor:
 - hoja de estilos (un formato único de visualización web xml-xsl, para visualización homogénea de todas las facturas recibidas)
 - formato de impresión (un formato único de impresión de facturas PDF, con marcas gráficas PDF417).



FACTURA

Factura : FAC-2501
Fecha de Factura : 25/04/2011
Código de Cliente :

Contrato :
Moneda : EUR
Pedido : 4301201390

Proveedor de Prueba
Calle del proveedor
28009 Madrid
ESPAÑA
CIF: ESA28406775

SME CORPORACION RTVE,S.A.
Avenida Radio televisión, 58
28028 Puerto de Alarcón
ESPAÑA
CIF: ESA84818558

Observaciones :
Observaciones del Proveedor en cabecera de factura.

Descripción o Concepto	Cantidad	Unitario	% Dto	Impuestos	TOTAL
detalle 1	100.00	25.35		16.00	2.535.00

- **Informe de estados.** Inclusión de un flujo de retroalimentación de estados de las facturas emitidas por los proveedores, a través de la plataforma, partiendo de la información emitida por SAP, para que los proveedores puedan ver en la plataforma el estado de sus facturas.
- **Periodo de permanencia de las facturas.** El periodo de permanencia y custodia de las facturas en la plataforma para los proveedores adheridos deberá ser como mínimo de toda la vigencia del contrato, incluidas las facturas históricas de períodos anteriores.
- **Autofacturación.** Mantenimiento de la tarea de generación de autofacturas a proveedores a través de SAP y el reparto de estados.

Se implementará y mantendrá un ciclo de autofacturas o facturas emitidas por el cliente, en el que la Corporación RTVE genera desde SAP los datos de las autofacturas, que son remitidos al servicio que, a su vez, emite facturas proforma al proveedor para su aceptación o rechazo y, en su caso, realiza la emisión de la factura original, en los plazos que marca la legislación.

El proveedor deberá ser capaz de obtener copia electrónica firmada de la factura original, así como su correspondiente impresión en papel con marcas gráficas.

El proceso por el que el proveedor acepte recibir autofacturas conforme a la normativa de facturación vigente deberá estar disponible en la plataforma.

- **Funcionalidades de consultas.** La plataforma deberá proporcionar las siguientes funcionalidades, que se consideran obligatorias (el licitador indicará con el mayor detalle posible las capacidades concretas de su plataforma respecto de cada una de estas funcionalidades):
 - La aplicación debe proporcionar un modo para realizar consultas sobre las diferentes facturas recibidas por el sistema y almacenadas en la base de datos local del mismo.
 - Como parte de dicha consulta, el usuario podrá realizar búsquedas selectivas por los diferentes datos de cabecera de la factura, datos de emisor y/o receptor, departamento de recepción, fecha de emisión, fecha de validez, etc., así como totales y/o subtotales, bases imponibles, por factura y número de pedido.
 - La visualización/consulta de información del estado de las facturas en tiempo real será ilimitada para RTVE, así como para los diferentes proveedores.

- Se podrán consultar los estados por los que pasó la factura y las fechas de cambio de estado, así como, en los casos en los que fuera necesario, la gestión de un motivo asociado al estado.
- Se entiende que los estados que debe controlar la plataforma son los básicos: recibida, en tramitación, aceptada, rechazada (certificado erróneo, formato de factura incorrecto, otros motivos) y otros estados en cuanto al envío y recepción, ya que los estados avanzados en los que puede encontrarse la factura serán gestionados por el sistema contable de RTVE. En este punto habrá que contemplar la integración con dicho sistema contable, que dará validez al contenido de la factura recepcionada.
- La gestión de estado se realizará por nivel de integración; si el envío/recepción de facturas se realiza a través de componentes intermedios de la plataforma, se gestionarán los estados en cada fase de la emisión/recepción.
- Debe permitir la visualización e impresión de las facturas con marcas gráficas PDF417.
- Debe permitir la visualización e impresión del libro de facturas recibidas y su configuración según la necesidad del usuario.
- **Formatos de factura y tipos de firmas:**
 - Debe permitir la aceptación de, al menos, el formato «facturae» versión 3.2 o superior, así como los formatos sintácticos conformes con la norma europea EN 16931 (UBL, CII de UN/CEFACT y EDIFACT), valorándose la aceptación de otros formatos ampliamente utilizados como UN/EDIFACT, así como certificaciones en el uso de los mismos. Adicionalmente, la plataforma deberá estar preparada para recibir otros formatos nuevos o evolución de los anteriores que puedan establecerse en el futuro, en particular los que determine el desarrollo reglamentario de la Ley 18/2022.
 - La solución propuesta debe implementar la firma y la validación de firma en los formatos generalmente aceptados de facturas electrónicas, en especial XAdES (ETSI TS 101 903) y la política de firma del formato Facturae, llegando si es posible hasta el nivel de firma completa (ES-C).
 - Se deberá asegurar el cumplimiento, así como incluir de forma gratuita, cualquier cambio en la normativa, incluyendo los formatos de la factura.
- **Comunicación de estados de las facturas:**
 - Los estados de la factura serán comunicados desde SAP a la plataforma para la información de los proveedores.
 - RTVE estará informada diariamente de los rechazos o incidencias desde la plataforma y de las dificultades para emitir la factura electrónica.
 - Dispondrá de visualización en paneles de control del estado de facturas.
 - Los proveedores recibirán on-line la comunicación de devolución de facturas.

- Debe tener la posibilidad de conexión con redes de valor añadido certificadas para la emisión de facturas EDIFACT por parte del proveedor.
- El sistema tendrá la capacidad de generar gráficos de implementación de flujos o BPM adaptados para facturación electrónica.
- **Requisitos legales.** La plataforma ofertada debe garantizar el cumplimiento de la normativa y legislación sobre facturación electrónica establecida por el Estado, según se detalla en el apartado 2.3. En particular:
 - Deberá realizar la validación de los campos obligatorios según el reglamento de facturación vigente.
 - Deberá permitir la visualización, impresión, copia y descarga de la factura original recibida y de copia en papel con las marcas gráficas de autenticación.
 - Deberá permitir la búsqueda selectiva por cualquiera de los datos que deban reflejarse en los libros de registro del artículo 62 del Reglamento del IVA.
 - Deberá permitir la visualización e impresión del libro de facturas recibidas, y su configuración por el usuario.
 - Deberá garantizar la autenticidad del origen permitiendo la firma de facturas mediante los certificados electrónicos reconocidos por la plataforma, verificando la validez del certificado en el momento de la firma. Para ello la plataforma deberá incorporar la verificación de la firma electrónica de las facturas recibidas o, si estas llegan firmadas por un Prestador de Servicios de Certificación reconocido, validar la misma y en su caso aceptar o rechazar la factura presentada.
 - Deberá permitir la custodia de facturas electrónicas para la entidad destinataria, sobre la que la legislación establece la obligación de guardar las facturas electrónicas al menos durante 5 años, debiendo las mismas estar disponibles de forma inmediata y en su formato original si son requeridas legalmente.
 - Debe disponer de un medio de verificación de la firma electrónica de forma que el receptor o destinatario de la factura pueda validar la misma (autenticidad e integridad de los datos), incluyendo la comprobación de la identidad del emisor, así como la validez del certificado asociado a la firma (caducidad o renovación del mismo) en el momento de su emisión.
 - Como complemento a lo expuesto, la plataforma deberá cumplir en detalle la legislación vigente en torno a la facturación electrónica.
 - El servicio tendrá capacidad para ser prestado en los diferentes idiomas oficiales del Estado.

2.2 Requerimientos de Recepción y OCR de Facturas

La plataforma permitirá la recepción y tratamiento mediante OCR de las facturas de la comunidad de proveedores que no utilicen el sistema de factura electrónica de RTVE.

La plataforma debe posibilitar la gestión de todo el ciclo de vida de la factura desde su recepción y archivo, la emisión y gestión de acuses de recibo (en este punto deberá contemplarse su integración con los aplicativos para el registro de E/S telemáticos corporativos de RTVE).

Los principales requerimientos funcionales de la solución solicitada son:

- **Método de Acceso.** Los proveedores de CRTVE accederán, autenticados, a un portal personalizado con la imagen corporativa de CRTVE.
- **Alta Masiva y puntual de Proveedores.** Debe permitirse el alta masiva de proveedores por CRTVE, para lo cual dispondrá de un canal de integración que reciba un fichero de texto con los datos del alta y ésta produzca la carga en la plataforma automáticamente. Asimismo, deberá disponer de una funcionalidad para el mantenimiento manual de proveedores y cargas periódicas.
- **Recepción de Facturas.** La plataforma contratada estará en disposición de dar entrada a las facturas que los proveedores envíen mediante los siguientes métodos:
 - La plataforma dispondrá de funcionalidad para recibir ficheros en formato pdf mediante procesos de incorporación manual.
 - La plataforma dispondrá de funcionalidad para recibir mediante correo electrónico a la dirección que se determine.
 - La plataforma dispondrá de servicio web para que los proveedores capacitados tecnológicamente puedan enviar las facturas a la Corporación RTVE. Asimismo, deberán contemplarse diferentes formatos de facturas con el fin de que el proveedor pueda generar la que mejor se adapte a sus sistemas.

También será necesario que la plataforma disponga de la posibilidad de incorporar ficheros adjuntos a la factura durante el proceso de creación de la misma.

- **Implantación de reglas.** La plataforma deberá contener las siguientes validaciones y transformaciones:
 - Redireccionamiento a OCR para los procesos de extracción de la información asociada a la factura.
 - Recepción de facturas conformes con la normativa tributaria. La plataforma recibirá y tratará con normalidad las facturas emitidas desde sistemas informáticos de facturación conformes con la normativa tributaria vigente, incluidas las que incorporen código QR y leyendas identificativas, sin que dichos elementos supongan rechazo ni tratamiento diferenciado.
 - Lectura e interpretación del código QR tributario incorporado en las facturas recibidas, utilizando su contenido para la extracción y validación automática de los datos de la factura. Esta funcionalidad no constituye un requisito técnico exigible del presente pliego, por lo que su ausencia no supondrá incumplimiento del mismo; no obstante, al mejorar la fiabilidad del proceso de OCR, será objeto de valoración en la oferta técnica.
-

- Adaptación del traductor IDOC, para que procese el fichero estructurado obtenido del OCR.
 - Validación de formato: los ficheros serán validados contra reglas de negocio (no contra datos).
 - Validación de número de pedido: se enviarán ficheros de control de números de pedidos válidos por parte de la Corporación RTVE a la plataforma, contra los que se realizará la validación de negocio adicional.
- **Transformación de Formatos.** Será necesario que la plataforma, una vez realizados todos los procesos, envíe a CRTVE la factura original del proveedor.
- **Integración con SAP.** Deberá incluir un circuito de integración. El intercambio de ficheros se efectuará mediante SAP IDoc. La información de intercambio será el contenido de las facturas emitidas a la Corporación RTVE.
- **Integración con Gestor Documental – DOGMA.** Se deberá incluir un circuito de integración con el gestor documental de RTVE basado en ficheros XML/ PDF, que incluyan para su posible impresión posterior. El intercambio de ficheros se efectuará mediante FTP o similar. La relación entre el fichero de datos de las facturas y el fichero PDF se realizará mediante identificación en la denominación del fichero (NIF + año + nº de factura).
- **Entrega automatizada de documentos adjuntos.** Se deberá incluir la opción de entregar los documentos adjuntos automáticamente por FTPs al servidor de la Corporación, existiendo un mecanismo para vincular los documentos adjuntos con la factura a la que pertenecen.
- **Visualización de documentos.** Se deberán incluir dos formatos de visualización de facturas recibidas, con el logo de cada proveedor:
 - hoja de estilos (formato único de visualización web xml-xsl)
 - formato de impresión (formato único de impresión de facturas PDF).
- **Informe de estados.** Inclusión de un flujo de retroalimentación de estados de facturas emitidas por los proveedores, a través de la plataforma, partiendo de la información emitida por SAP para que los proveedores puedan ver en la plataforma el estado de sus facturas.
- **Periodo de permanencia de las facturas.** El periodo de permanencia y custodia de las facturas en la plataforma para los proveedores adheridos deberá ser como mínimo de toda la vigencia del contrato, más el plazo adicional que se indica en el apartado 5.3.3 del presente documento.
- **Funcionalidades de consultas.** La plataforma deberá proporcionar las funcionalidades de consulta descritas en el apartado 2.1, aplicadas a las facturas recibidas por esta vía: consultas y búsquedas selectivas por los datos de la factura, consulta de estados y fechas de cambio de estado con su motivo asociado, gestión de los estados básicos (recibida, en tramitación, aceptada, rechazada y otros), visualización e impresión de las facturas y del libro de facturas recibidas y su configuración según la necesidad del usuario.

- **Comunicación de estados de las facturas.** Los estados de la factura serán comunicados desde SAP a la plataforma para información de los proveedores. Los proveedores recibirán on-line la comunicación de devolución de facturas. Debe tener la posibilidad de conexión con redes de valor añadido certificadas para la emisión de facturas EDIFACT por parte del proveedor.
- **Perfiles de usuario.** El servicio dispondrá de los siguientes tipos de usuarios:
 - Para el emisor (proveedor):
 - Usuario tipo emisor de facturas con capacidad para la utilización del servicio en sus diferentes opciones de emisión y consulta de facturas.
 - Para el receptor (RTVE):
 - Usuario tipo administrador del servicio con capacidad para la configuración de los diferentes parámetros del mismo.
 - Usuario tipo gestor/receptor de facturas: con capacidad para la utilización del servicio en la gestión de cuentas a pagar (estos usuarios han de ser globales, es decir, que vean todas las facturas de la Corporación RTVE).
- **Requisitos legales.** La plataforma ofertada debe garantizar el cumplimiento de la normativa y legislación sobre facturación establecida por el Estado, en los términos de los apartados 2.1 y 2.3, incluyendo la validación de los campos obligatorios según el reglamento de facturación vigente, la visualización, impresión, copia y descarga de la factura original recibida, la búsqueda selectiva por los datos que deban reflejarse en los libros de registro del artículo 62 del Reglamento del IVA y la custodia de las facturas durante al menos 5 años, debiendo estar disponibles de forma inmediata. Asimismo, deberá permitir la prestación del servicio en los diferentes idiomas oficiales del Estado.

2.3 Adaptación a la normativa española de facturación electrónica

Obligación general. La plataforma deberá cumplir en todo momento la normativa española de facturación electrónica vigente y mantenerse adaptada a su evolución durante toda la vigencia del contrato. La responsabilidad de que la plataforma se encuentre adaptada en los plazos legalmente exigibles corresponde al adjudicatario. A estos efectos se hace constar que CRTVE está acogida al Suministro Inmediato de Información del IVA (SII), circunstancia que deberá tenerse en cuenta para determinar el alcance de las obligaciones aplicables en cada caso.

Alcance económico de las adaptaciones. Las adaptaciones derivadas de cambios normativos se registrarán por el siguiente criterio:

- Están incluidas en el precio fijo del servicio, sin coste adicional para RTVE, todas las adaptaciones de la plataforma estándar: cambios de formatos y sintaxis, nuevas versiones de los esquemas de factura electrónica, conexión con la solución pública de facturación electrónica, interconexión con otras plataformas y, en su caso, el cumplimiento de los requisitos exigidos a las plataformas privadas de intercambio.

- Las adaptaciones específicas para RTVE que traigan causa de dichos cambios normativos (modificación o creación de integraciones con SAP o el gestor documental, parametrizaciones particulares, migraciones de datos) podrán acometerse, total o parcialmente y a criterio exclusivo de RTVE, con cargo a los servicios profesionales variables del apartado 4.7, previa propuesta de esfuerzo del adjudicatario aceptada por RTVE.
- Las modificaciones que deban realizarse en los sistemas propios de RTVE no forman parte del objeto del contrato.

Normativa vigente. La plataforma deberá cumplir desde el inicio del servicio la normativa de facturación aplicable a RTVE, en particular: la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público; el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de obligaciones de facturación; la Orden EHA/962/2007 y demás normativa de desarrollo; y el formato «facturae» en su versión vigente en cada momento.

Normativa pendiente de aplicación: factura electrónica B2B. La Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas, y su desarrollo reglamentario establecen la obligación generalizada de factura electrónica entre empresarios y profesionales, cuyos plazos de aplicación están pendientes de fijarse por orden ministerial a fecha de redacción del presente pliego. Cuando resulten exigibles, la plataforma deberá adaptarse a ellas conforme a la obligación general y al alcance económico descritos en este apartado.

El licitador indicará en su oferta el grado de adaptación actual de su plataforma a esta normativa (adaptada, en proceso de adaptación o pendiente) y, en su caso, el plan y los plazos previstos, lo que será objeto de valoración en la oferta técnica.

Asimismo, si el licitador dispusiera de módulos o complementos cuyo objeto sea facilitar las adaptaciones específicas de las integraciones de RTVE derivadas de la normativa de facturación electrónica B2B, relativas al intercambio de facturas y a la comunicación de sus estados y datos de pago, describirá en su oferta técnica su alcance funcional y condiciones de integración con la plataforma ofertada, e indicará su precio en la oferta económica en los términos previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Estos módulos no podrán destinarse a cubrir prestaciones ya incluidas en el precio del servicio. Una vez publicados los plazos o especificaciones de la normativa, RTVE podrá incorporarlos durante la vigencia del contrato conforme al régimen de modificación previsto en dicho pliego, previo informe técnico que acredite que, frente a su realización a medida con cargo a los servicios variables, el módulo aporta al menos una de las siguientes ventajas: menor coste en el periodo restante del contrato; menor plazo de implantación, en particular cuando permita cumplir los plazos legales; menor impacto en los sistemas de RTVE; o mayor estabilidad y garantía, por tratarse de un producto estándar en producción, mantenido y actualizado por el adjudicatario ante futuros cambios normativos sin coste adicional.

2.4 Otros requerimientos funcionales

- **Parametrización de la aplicación.** Se podrán parametrizar diversos aspectos de la aplicación, adaptándose a los procesos específicos de RTVE. El licitador detallará en su propuesta las posibilidades de parametrización de la herramienta aparte de las mencionadas en este pliego.
- **Notificaciones automáticas.** El sistema contemplará notificaciones automáticas, parametrizables y personalizables ante la ocurrencia de distintos eventos. Las notificaciones podrán realizarse:
 - por correo electrónico
 - por mensajería interna de la herramienta
 - Opcionalmente por SMS (el licitador indicará si existe la posibilidad de notificaciones por SMS sin coste adicional para RTVE).
- **Sistema de búsquedas.** El sistema permitirá a los usuarios realizar cualquier tipo de búsqueda sobre los distintos campos del modelo de datos, pudiendo filtrar la información mediante criterios variables:
 - búsquedas por proveedores, facturas, fechas y estados
 - búsquedas básicas para los usuarios normales y funcionalidades avanzadas para los administradores
 - búsquedas avanzadas tales como:
 - ordenación de resultados por distintos criterios
 - búsquedas combinadas de múltiples campos.

Para todos los casos, una vez realizadas las búsquedas, se podrán realizar exportaciones en CSV y Excel.

- **Parametrización de la interfaz de usuario.** Se podrán parametrizar aspectos de la interfaz de usuario tales como: menús a medida; posibilidad de que cada usuario personalice su interfaz con las operaciones más utilizadas; personalización de las distintas pantallas con la imagen corporativa y estilos de RTVE; mostrar u ocultar campos; añadir campos a medida; perfil de usuario; home page y banners; información general, ayuda y FAQs; y otras parametrizaciones.
- **Gestión documental.** El sistema dispondrá de una gestión documental que permita:
 - Gestionar y administrar toda la documentación que se almacena dentro de la aplicación.
 - La documentación estará organizada y disponible digitalmente en un solo medio y con una única vía de entrada para todos los usuarios del sistema.
 - Se podrá gestionar el almacenamiento de diferentes formatos de documentos: PDF, MS-Word, MS-Excel y otros.
- **Sistema de informes.** El sistema dispondrá de herramientas para generar cualquier tipo de informe por parte de los administradores y usuarios, utilizando diferentes filtros.

En la fase de implantación se definirán los informes necesarios para la gestión de la plataforma por parte de RTVE que deban ser implementados antes de la puesta en producción.

Los informes se podrán exportar en formato CSV y hojas Excel.

- **Visualización de KPIs.** La herramienta dispondrá de un dashboard que muestre a los administradores los principales KPI y estadísticas de la plataforma de forma gráfica. El licitador describirá en su propuesta los KPI disponibles y ejemplos de visualización.
- **Otras características generales:**
 - diseño sencillo e intuitivo
 - sistema de ayudas on-line
 - información visual
 - existirá un log o registro del sistema que registre los errores e incidencias en la aplicación
 - deberá existir un log o registro donde queden registradas las acciones de cada usuario en el sistema, así como su fecha de realización, con la posibilidad de parametrizar dicho registro.

3 Otros Requerimientos

3.1 Requerimientos de licenciamiento y usuarios

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

Perfil	Funcionalidad	Número
Administrador del Servicio	Con acceso a todo el sistema, configuración de datos maestros, parámetros, etc.	Los que sean necesarios
Gestor / receptor de facturas	Personal de administración y contabilidad de RTVE que deba acceder a la plataforma en la gestión de cuentas a pagar; estos usuarios han de ser globales (que vean todas las facturas de RTVE).	Los que sean necesarios
Proveedores (emisores de facturas)	Los proveedores tendrán acceso para emitir facturas mediante la introducción de datos y documentos y consultar sus facturas y estados. Podrán existir varios usuarios de este tipo por cada proveedor.	Los que sean necesarios
Auditor	Acceso a todas las funcionalidades de la plataforma solo en modo consulta, sin posibilidad de modificar ningún dato.	5

RTVE determinará, según las necesidades, el rol asignado a cada usuario y a qué módulos y funcionalidades podrá acceder.

Solo se computarán como usuarios los que se encuentren activos en el sistema en cada momento, permaneciendo como bloqueados los usuarios antiguos que ya no utilicen el sistema. Durante la implantación deberán implementarse los diferentes roles que se requieran.

No existirá ninguna otra limitación en el uso del sistema, tal como tamaño de la base de datos, volumen de datos, almacenamiento, o número de elementos de cualquier tipo o documentos.

3.2 Requerimientos de puesto de usuario

Se deberán cumplir los siguientes requerimientos para la aplicación:

- La aplicación estará diseñada para ser utilizable mediante una interfaz 100% web, compatible con los principales navegadores: Edge, Chrome, Firefox y otros.
- La aplicación será accesible desde diferentes dispositivos como ordenadores personales (Windows, MAC), móviles o tabletas (Android/iOS), tanto para consulta como para edición. Para ello la aplicación deberá ser «responsive», es decir, identificará el dispositivo desde el que el usuario se está conectando y ofrecerá la interfaz adecuada para ese dispositivo.
- Para el caso de que el rendimiento se vea afectado por la configuración del puesto de trabajo, el licitador indicará en su oferta la configuración recomendada para obtener los tiempos de respuesta

adecuados y colaborará en todo lo necesario en la resolución de cualquier anomalía en el rendimiento del sistema.

- Toda la 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.

Acceso desde dispositivos móviles. El licitador detallará si la aplicación o algunos de sus módulos disponen de acceso mediante APP móvil. En caso afirmativo, RTVE podrá utilizar dicha funcionalidad durante toda la duración del contrato sin coste adicional.

3.3 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.
- Para cualquier licencia que se suministre con el servicio, deberá incluirse su mantenimiento durante todo el contrato.
- Incorporará sistemas de seguridad para prevenir intrusiones, 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 1 MB, que no podrán tardar más de 30 segundos.
- Almacenamiento: el sistema dispondrá de la capacidad de almacenamiento necesaria 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 información y 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.
- En caso de que la plataforma incluya algún componente o licencia adicional que deba instalarse en el ERP de RTVE para prestar el servicio (como interfaces o add-ons), estos serán detallados en la oferta técnica del licitador y deberán ser proporcionados sin coste adicional dentro del presente expediente, así como su mantenimiento durante toda la vida del contrato, dentro del servicio de plataforma.

La volumetría anual estimada para el sistema durante la duración del servicio es la siguiente:

Indicador	Volumen Estimado Anual
Facturas electrónicas recibidas	45.000
Facturas OCR	3.500

Estos volúmenes tienen carácter orientativo. El servicio no tendrá límite en el número de facturas tratadas ni en el almacenamiento, sin que su incremento pueda suponer coste adicional alguno para RTVE.

Requerimientos de Archivo. Se deberá incluir en el servicio la custodia y la explotación del archivo electrónico de todas las facturas y documentación asociada recibidas en formato electrónico, así como los anexos asociados a las mismas.

También será necesario almacenar las facturas existentes y anexos en la plataforma actual, cuya carga inicial se debe realizar. El adjudicatario tendrá obligación de mantener dicho archivo hasta seis meses después de la finalización del contrato, realizándose una exportación del mismo al final del contrato en el formato que determinará RTVE.

3.4 Integración con otros sistemas

Integración con SAP. Deberá incluirse un circuito de integración con el sistema SAP de RTVE. La información de intercambio será, al menos, la que a continuación se indica:

- Proveedores (SAP a plataforma).
- Pedidos, con la información asociada que los identifica, incluyendo número de expediente y descripción (SAP a plataforma).
- Formas de pago e impuestos (SAP a plataforma).
- Facturas (plataforma a SAP), mediante IDOC.

- Documentación (plataforma a SAP y SAP a DOGMA).
- Autofactura (SAP a plataforma).
- Alta de proveedores en la plataforma (plataforma a SAP).
- Estados de la factura (SAP a plataforma).

Integración con el Gestor Documental – DOGMA. Se deberá incluir un circuito de integración con el gestor documental de RTVE basado en ficheros XML/PDF, que incluyan para su posible impresión posterior las marcas gráficas PDF417 correspondientes, según el artículo 8 de la Orden EHA/962/2007. El intercambio de ficheros se efectuará mediante FTPs o similar. El formato de intercambio y la nomenclatura de los ficheros que relacionan los datos de la factura con su PDF se definirán en la fase de implantación.

Estas integraciones se realizarán mediante la implementación de servicios web para la comunicación entre sistemas u otros protocolos.

Integridad y conciliación de la información.

SAP es el sistema maestro de la información de proveedores y de los estados de las facturas. Las altas, bajas y modificaciones de proveedores, así como las actualizaciones de estado de las facturas, procederán exclusivamente de RTVE a través de los mecanismos de intercambio descritos en este apartado. El alta online de proveedores en la plataforma prevista en el apartado 2.1 quedará en todo caso sujeta a su validación y confirmación desde SAP.

El adjudicatario no realizará modificaciones manuales sobre facturas, proveedores o estados en la plataforma, salvo autorización previa, expresa y documentada del responsable designado por RTVE, registrada en la herramienta de gestión de incidencias. Toda intervención manual quedará reflejada en el registro de auditoría de la plataforma, con identificación del usuario, fecha, dato modificado y referencia de la autorización.

A petición de RTVE, sin limitación de frecuencia ni coste adicional, el adjudicatario realizará una conciliación entre la información de la plataforma y la de SAP (facturas recibidas, enviadas a SAP y estados), cuyo resultado se incluirá en el informe mensual de seguimiento siguiente con la relación de discrepancias detectadas, su causa y las acciones de corrección. Las discrepancias imputables al adjudicatario se resolverán sin coste para RTVE en los plazos de resolución de incidencias del apartado 5.2.

3.5 Requerimientos de Gestión de Accesos

Sistema de Gestión de Identidades. RTVE dispone de un sistema de gestión de identidades (GID) desde el que se mantiene registro de:

- **Usuario:** la entidad «usuario» representa al personal, bien sea interno, externo o en formación; un usuario puede tener identidades en más de un sistema gestionado; existen también usuarios genéricos, que representan las cuentas de propósito general utilizadas en una unidad organizativa determinada

- **Identidad:** cada una de las cuentas de usuario que existen en los sistemas gestionados)
- **Sistema gestionado:** los sistemas cuya gestión de cuentas de usuario se realiza desde la herramienta de gestión de identidades.

La conexión a los sistemas gestionados se realiza mediante conectores. Estos conectores realizan una carga inicial de las definiciones existentes en un repositorio central (BBDD). A partir de este momento se mantiene una sincronización bidireccional entre el sistema gestionado y el sistema de GID. El conector ejecuta los procesos de carga inicial, sincronización y reconciliación de usuarios; ejecuta en el sistema final los cambios que se envíen desde el sistema de gestión de identidades (sincronización de contraseñas, cambios en las autorizaciones, campos informativos, etc.); y refleja en la base de datos de GID los cambios que se produzcan sobre los usuarios desde el sistema final.

Integración con Single Sign-On corporativo. RTVE dispone de un sistema de Single Sign-On corporativo: SSO identifica la ventana de acceso a la aplicación e introduce en dicha ventana la información de usuario y contraseña, proporcionada por el servidor de SSO de modo cifrado.

Requerimientos de seguridad de accesos. El licitador describirá con detalle la política y mecanismos de seguridad y acceso del sistema. El sistema deberá garantizar la confidencialidad de los datos mediante el acceso con usuario y contraseña. Los permisos se podrán gestionar a nivel de usuario y/o roles, de tal forma que se pueda limitar el acceso a los distintos módulos, pantallas o elementos de la base de datos. La solución debe incorporar mecanismos de registro y auditoría de actividad de los usuarios, de forma que en cualquier momento se puedan extraer informes de los procesos y acciones realizados, así como de la información a la que se accedió. Deberá existir un log del sistema para detección de errores e incidencias.

Gestión de usuarios y contraseñas. El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas para el alta, baja y modificación de usuarios finales, siendo responsable de todas las operaciones relacionadas con dichos procesos sin intervención de CRTVE. El licitador dispondrá de las herramientas y soporte necesarios para resolver cualquier incidencia de olvido o pérdida de contraseña por parte de los usuarios y su correspondiente restitución por una nueva, y comunicación de la misma por un medio fiable que garantice en todo momento la identidad del peticionario del cambio, llevándose un registro de dicha petición. El licitador indicará asimismo el procedimiento de caducidad periódica de contraseñas y su funcionamiento. CRTVE podrá llevar a cabo revisiones periódicas de los usuarios y perfiles dados de alta en los servicios del licitador, y será siempre la que autorice el alta o baja de cada usuario.

Múltiple factor de autenticación. Dada la naturaleza de la información almacenada en el sistema, se requiere que el sistema permita la autenticación mediante doble factor de autenticación, mediante SMS, correo o token generado por app, sin coste adicional para RTVE. El licitador describirá las opciones disponibles, su forma de funcionamiento y las posibilidades de parametrización.

Integración con SCIM. El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con los sistemas de gestión de identidades y Directorio Activo de CRTVE, y en concreto mediante el protocolo SCIM (System for Cross-domain Identity Management) en su versión 2.0, con el fin de facilitar la gestión de los usuarios,

grupos de permisos y otros objetos de la aplicación. La aplicación se integrará con el conector SCIM del gestor de identidades de CRTVE (Identity Manager), previo desarrollo, por parte del licitador, 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. En caso de no disponerse de esta 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 federación de identidades se realizará, en su caso, contra un Identity Provider (IdP) proporcionado por CRTVE; por tanto, el licitador debe implementar 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 esta interfaz actualmente, el licitador indicará en su oferta el plazo previsto de disponibilidad.

Gestión de usuarios externos (proveedores). La plataforma permitirá la gestión integral de usuarios de los distintos proveedores que vayan a utilizar la plataforma, siendo el adjudicatario responsable de todas las operaciones y el soporte relacionados con dichos procesos, sin intervención de RTVE.

3.6 Esquema general del Servicio

El servicio se prestará desde la plataforma cloud del adjudicatario, ubicada en sus dependencias y gestionada por este. Los usuarios internos de RTVE accederán desde la red corporativa, y la comunidad de proveedores y usuarios externos lo harán a través de Internet, en ambos casos mediante protocolo seguro https. La plataforma se integrará con los sistemas corporativos SAP y DOGMA de RTVE a través de los circuitos de integración descritos en el apartado 3.4, atravesando los elementos de seguridad perimetral corporativos.

El licitador incluirá en su oferta un esquema general de la arquitectura del servicio propuesto, detallando sus componentes, los flujos de información y los mecanismos de conexión de los usuarios finales.

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.

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 los 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 para el correcto funcionamiento del servicio.
- **Alta de usuarios.** Incluirá el alta de los usuarios y la definición y creación inicial de perfiles de usuarios, tanto de los gestores de RTVE como de las empresas proveedoras, datos maestros, empresas, etc.
- **Formación de usuarios.** Se incluirá la formación a usuarios finales, administradores y proveedores de RTVE según se describe en el apartado correspondiente.
- **Soporte a pruebas de aceptación.** El licitador presentará un plan de pruebas de aceptación, que deberá ser previamente revisado y aceptado por RTVE, y que será ejecutado por el adjudicatario antes de la puesta en producción. La puesta en producción quedará condicionada a la superación de los criterios de aceptación definidos por RTVE, a la corrección de las incidencias críticas y a la entrega de la documentación técnica y operativa actualizada.

El adjudicatario proporcionará soporte in situ a RTVE en la validación de dichas pruebas.

- **Carga de datos.** El adjudicatario será responsable de la carga inicial y migración de los datos del sistema actual necesarios para la puesta en marcha del sistema.

- **Interfaces.** El adjudicatario será responsable del desarrollo y adecuación necesarios 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 y validadas 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:

- Será necesario detallar en la oferta tanto los datos maestros a cargar para el arranque del sistema como el método propuesto de carga.
- Los procesos de conversión y carga automática de los datos del sistema actual o de otros sistemas necesarios para la implantación del nuevo sistema estarán contemplados en el proyecto.
- El adjudicatario realizará la carga de cualquier dato que pueda ser necesario para el funcionamiento correcto del sistema y las bases de datos.
- RTVE proporcionará toda la información necesaria que solicite el adjudicatario, en el formato del que se disponga.
- El adjudicatario cargará en el sistema toda la información y documentos almacenados en la plataforma actual, incluyendo la carga de forma segura de toda la información de **proveedores, facturas históricas, documentos anexos y toda la información asociada.**

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 adjudicatario proporcionará a RTVE la formación que garantice el conocimiento y manejo de las soluciones implantadas en el contexto del presente pliego para su adecuada utilización.

El licitador presentará un Plan de Formación que constará de los siguientes apartados:

- **Objetivos de formación:** teniendo en cuenta los perfiles identificados y las necesidades de formación, se identificarán los objetivos a alcanzar por el proceso formativo, llevando a cabo previamente 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 la formación teniendo en cuenta el número de personas a formar y los materiales y 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 que se 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.
- **Será responsabilidad del adjudicatario realizar la formación inicial a la comunidad de proveedores de RTVE, así como a aquellos que se incorporen a la plataforma durante el periodo de vigencia del contrato. Dicha formación no supondrá ningún coste para RTVE ni para los proveedores.**

Los cursos de formación requeridos serán los siguientes:

Tipo	Duración	Núm. asistentes	Localización	Modelo
Administrador del Sistema	Al menos 20 horas	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial u OnLine
Gestor	Al menos 16 horas	Todos los usuarios	Madrid - RTVE	Presencial u OnLine
Proveedor	Al menos 5 horas	Todos los usuarios	On-line	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 y los proveedores antes de la puesta en producción, incluyendo presentaciones, material promocional, etc.

El licitador detallará en su oferta los detalles del plan de comunicación y promoción propuesto.

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 en las dependencias de RTVE 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 suficientes para resolver las dudas e incidencias que vayan surgiendo.

Posteriormente comenzará el soporte remoto durante toda la vida del contrato. El soporte será siempre en español y se prestará a través de dos canales diferenciados, ambos incluidos en el precio fijo del servicio y sin limitación en el número de solicitudes:

Canal de soporte a RTVE.

Destinado a los usuarios internos de RTVE (gestores y administradores). RTVE dispondrá de un canal de soporte específico y diferenciado del de proveedores, atendido por técnicos con conocimiento de la implantación de RTVE, en horario 24x7 para incidencias críticas y 8x5 para el resto, con las severidades y tiempos definidos en el apartado 5.2. El proveedor habrá de resolver cualquier incidencia o error, incluidos los relativos a la carga de datos, funcionamiento, parametrización o rendimiento.

Canal de soporte a proveedores.

Destinado a los usuarios externos de la comunidad de proveedores de RTVE. El adjudicatario resolverá directamente todas las incidencias y consultas de estos usuarios sobre el uso de la plataforma, sin intervención de RTVE, y será el único canal de soporte visible en el portal de proveedores, donde la información de soporte deberá estar visible y actualizada. RTVE dispondrá de acceso de consulta a la herramienta de gestión de incidencias para conocer en todo momento el estado de las solicitudes de sus proveedores. Se incluirá asimismo un servicio de soporte a la integración para los proveedores de RTVE, entregándose a cada proveedor una Guía de Integración con la plataforma donde se definan los escenarios de integración posibles.

Conocimiento de la implantación de RTVE.

Para garantizar la calidad del soporte a RTVE, el adjudicatario elaborará durante la fase de implantación y mantendrá permanentemente actualizada una base de conocimiento de la implantación de RTVE (parametrización, flujos de integración con SAP y DOGMA, casuística de rechazos y validaciones,

procedimientos operativos y contactos), que estará a disposición de RTVE y será de uso obligatorio para todo el personal que atienda el canal de soporte a RTVE.

El licitador describirá en su oferta su modelo de soporte (organización de los canales, perfiles, mecanismos de formación y de continuidad del conocimiento, herramienta de gestión y canales de contacto: correo, teléfono, chat u otros), que será objeto de valoración conforme al criterio de equipo profesional del PCAP.

Dado que lo que se desea es contratar un servicio «llave en mano», los recursos asignados al soporte estarán suficientemente formados para resolver cualquier incidencia o consulta sin necesidad de intervención de RTVE.

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 su resolución, 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, este 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 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.
- Conciliación de la información con SAP y corrección de discrepancias, a petición de RTVE, conforme al apartado 3.4.

- Ajuste de la parametrización de los módulos durante toda la vida del contrato de acuerdo con los cambios legales, incluyendo las adaptaciones derivadas de la normativa de facturación electrónica en los términos del apartado 2.3.

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, así como de cualquier incidencia o anomalía que el adjudicatario detecte y afecte a la plataforma, a las integraciones con SAP o DOGMA o a la información gestionada, aunque no haya sido reportada por RTVE. La comunicación será inmediata en las incidencias críticas e importantes y quedará registrada en la herramienta de gestión de incidencias.

El adjudicatario pondrá a disposición de RTVE de un entorno de calidad (QA) para la realización de pruebas antes del paso a producción de cualquier cambio realizado o del 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, tanto en el entorno de 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 la 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:

Servicios Profesionales	Horas / Año
Consultor	100
Técnico de desarrollo	400

Los servicios no consumidos durante un periodo serán acumulados para el siguiente, dentro del importe máximo del contrato.

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 el único interlocutor con los responsables de RTVE para el seguimiento del servicio y el tratamiento de cualquier solicitud.

5.2 Acuerdos de Nivel de Servicio

5.2.1 Definiciones

Los servicios se realizarán de acuerdo con 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 ANS se recogen en el cuadro del apartado correspondiente, pudiendo ser completados y ampliados por el proveedor.

El proveedor emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento del servicio. En estos informes se analizarán las causas del incumplimiento, si lo hubiera, indicando las acciones adoptadas para corregirlo a la mayor brevedad posible.

A efectos del ANS, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Horario de Cobertura:** la franja horaria de servicio de cara al cumplimiento de ANS será 24x7.
- **Tiempo de resolución:** tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia o solicitud hasta que se resuelve y se comunica al responsable de RTVE su resolución.
- **Incidencia Nivel 1 - Crítica:** 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 pérdida 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 pérdida 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
Resolución de incidencias críticas en menos de 6 h (24x7, canal RTVE)	≥ 90%
Resolución de incidencias importantes en menos de 12 h (12x5, canal RTVE)	≥ 90%
Resolución de incidencias normales en menos de 36 h (12x5, canal RTVE)	≥ 90%
Disponibilidad media de la aplicación 24x7	99,50%
Puesta a disposición de RTVE de facturas del canal OCR	≥ 95% en < 48h
Primera respuesta a solicitudes de proveedores (canal proveedores)	≥ 95% en < 8h laborables
Resolución o cierre de solicitudes de proveedores, excluido el tiempo pendiente de respuesta del proveedor (canal proveedores)	≥ 90% en < 3 días laborables

La fórmula con la que se establece el porcentaje del nivel de cumplimiento mensual de cada uno de los indicadores de resolución de incidencias es: $NC = (B/A) \times 100$, donde A es el número total de incidencias del nivel correspondiente cerradas en el mes y B el número de ellas resueltas dentro del tiempo objetivo.

El indicador de facturas del canal OCR computará las facturas recibidas por dicho canal durante el mes que hayan sido puestas a disposición de RTVE (enviadas a SAP) en menos de 48 horas naturales desde su recepción, respecto del total de recibidas, excluidas las rechazadas por causas imputables al proveedor. Los indicadores del canal de proveedores se medirán desde la herramienta de gestión de incidencias del adjudicatario, a la que RTVE tendrá acceso de consulta.

Las severidades crítica, importante y normal se determinan por el impacto en el servicio y en los usuarios de RTVE conforme a las definiciones del apartado 5.2.1; las solicitudes de proveedores individuales se gestionan por el canal de proveedores y se miden con sus propios indicadores.

Adicionalmente, RTVE podrá, a su iniciativa, registrar las solicitudes de proveedores que le lleguen por no haber sido resueltas por el adjudicatario y trasladarlas al comité de seguimiento. Una proporción superior al 5% mensual de las solicitudes de proveedores, de forma reiterada, se considerará deficiencia grave en la atención a proveedores a efectos del apartado 7.

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.

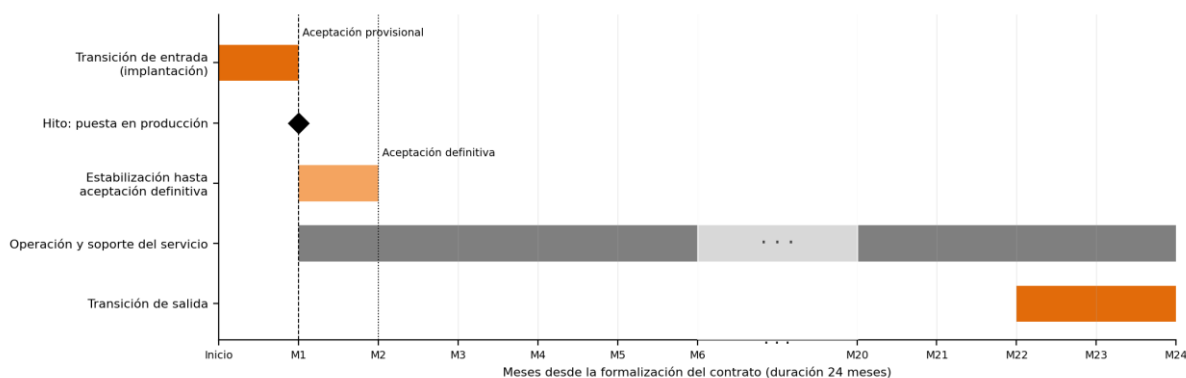
RTVE podrá solicitar los registros o logs de los sistemas de monitorización y gestión del proveedor que permitan comprobar la veracidad de los ANS reportados por el proveedor. El proveedor presentará mensualmente un informe de seguimiento del cumplimiento de los ANS, indicando para cada indicador el objetivo, el valor alcanzado y su cumplimiento.

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 la actualización (cuando sea precisa) de los sistemas y servicios contratados de acuerdo con 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 y despliegue)

Durante este período se procederá a la ejecución de un plan de implantación. En estas tareas participarán tanto recursos del adjudicatario como de RTVE. El objetivo fundamental será la puesta en marcha del nuevo servicio.

El licitador presentará un Plan de Transición detallado en la oferta, en el que se identifiquen: actividades que se llevarán a cabo e hitos; fechas de inicio y fin de cada actividad y dependencias entre tareas; distribución de responsabilidades; equipo profesional para la implantación; criterios aplicables de aceptabilidad; recursos específicos que debe proveer RTVE; y 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 licitador detallará en su oferta las tareas y subtareas necesarias para la fase de implantación, tales como: instalación, configuración y parametrización; carga y migración de datos; puesta a punto de interfaces; pruebas de aceptación; formación de usuarios; puesta en producción; incorporación de proveedores piloto; y otras tareas necesarias.

La implantación y puesta en marcha del servicio de Facturación Electrónica y OCR tendrá una duración máxima de **1 mes** desde el inicio del contrato. Una vez finalizada, 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 servicio regular.

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

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

Dado que lo que se requiere es un servicio llave en mano, todas las tareas de la fase de transición, así como la plataforma necesaria para la fase de implantación, 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 del contrato, el adjudicatario estará obligado a colaborar en la transición hacia el nuevo proveedor.

El traspaso comenzará **2 meses** antes de la finalización del contrato.

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

El proveedor deberá realizar el proceso de reversión asegurando que se mantienen los servicios a RTVE durante todo el tiempo que dure el traspaso del control de los 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 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 estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos. El

adjudicatario tiene la 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 **en 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 de flujos implementados e interfaces.
- Documento de diseño y parametrización de la aplicación.
- Documento de requerimientos de la plataforma cliente.
- Documento de seguridad.
- Procedimiento de actuación ante indisponibilidad de la plataforma o de las integraciones (apartado 6.2).
- Manual de usuario según perfil y guías rápidas de actuación en la plataforma (se podrá sustituir por ayuda on-line en la propia aplicación). El adjudicatario las mantendrá permanentemente actualizadas ante cualquier cambio de versión o de proceso; la guía de proveedores estará publicada y accesible en el propio portal de proveedores, y la documentación de los usuarios internos se pondrá a disposición de RTVE en el repositorio que ésta indique.
- Material de formación.
- Plan de comunicación.
- Informes de progreso durante la implantación.
- Actas de reuniones.
- Otros documentos específicos que estime el proveedor o que solicite expresamente RTVE.

Esta documentación será validada por RTVE antes del inicio del servicio en producción.

Documentación **en la fase de operación**: una vez que el sistema se encuentre en producción, el proveedor entregará durante toda la vigencia del servicio informes mensuales de seguimiento, en el formato que determine RTVE, que incluirán:

- resumen de actividad del período
- seguimiento de ANS
- resultado de las conciliaciones plataforma–SAP realizadas en el periodo y relación de intervenciones manuales autorizadas, en su caso
- incidencias del período, con la relación de incidencias recibidas y sus tiempos de resolución

- estadísticas de uso, accesos y KPIs (proveedores activos, facturas emitidas por proveedor en el período y acumulado, número de documentos cargados, incidencias y errores en facturas, y otros datos).

En el caso de producirse una incidencia grave, el adjudicatario emitirá en el plazo de 24 horas un informe de cierre de la incidencia que contenga:

- causas de la incidencia grave
- duración exacta de la incidencia
- usuarios y servicios afectados
- medidas correctoras tomadas para la resolución
- plan de acción para evitar incidencias similares.

La documentación será actualizada siempre que se produzcan cambios por instalación de nuevas versiones de la aplicación. Será imprescindible proporcionar toda la documentación del sistema en español.

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 ANS	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	
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
Asistencia y operación remota	Adjudicatario	
Operación y administración de todos los componentes del servicio 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.

RTVE designará un Director Técnico del Proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- establecimiento de comités de dirección y seguimiento del contrato
- seguimiento permanente de la evolución del contrato con el responsable del servicio del adjudicatario, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.

El licitador establecerá un plan de gestión de riesgos del servicio que se mantendrá actualizado a lo largo de la duración del contrato e incluirá la identificación de riesgos y su clasificación, así como la propuesta de medidas de mitigación.

El seguimiento de los servicios profesionales variables se realizará mediante la herramienta de gestión que tenga implantada la Dirección de Sistemas de CRTVE, con la que se gestionarán las peticiones e incidencias, el seguimiento del servicio, los tiempos de resolución y la medición de los niveles de servicio (ANS).

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 propuesta por el licitador, este aportará la metodología de implantación que estime más adecuada para la ejecución de las tareas y la 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 en que no respondan a lo acordado o no superen los controles de calidad exigidos por RTVE. El adjudicatario estará obligado a realizar las acciones correctoras necesarias.

5.8 Gestión de Cambios

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

- la comunicación a RTVE con tiempo suficiente para su autorización
- disponer de un plan de intervención detallado
- disponer de un proceso de aprobación de forma que nunca la misma persona pueda aprobar y ejecutar un cambio
- disponer de un plan de vuelta atrás en caso necesario.

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

El adjudicatario realizará las actualizaciones y otras operaciones de mantenimiento fuera del horario normal de servicio, salvo autorización expresa de RTVE.

6 Seguridad y confidencialidad

6.1 Medidas de seguridad

Con el objeto de poder garantizar la seguridad de la información, el adjudicatario deberá disponer de todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar el servicio, tales como:

- Políticas y procedimientos que garanticen la seguridad.
- Copias de Seguridad, cuando se almacene información de RTVE.
- Cifrado de la información.
- Seguridad perimetral.
- Gestión de vulnerabilidades.
- Protección contra ciber incidentes y medios de respuesta.
- Borrado seguro de la información y de ficheros temporales.
- Gestión y Registro de incidencias de seguridad.
- Seguridad Física y Medioambiental en las instalaciones.
- Desarrollo seguro.
- Otras medidas de seguridad.

En cualquier momento RTVE podrá solicitar al adjudicatario la documentación que acredite el cumplimiento de dichas medidas de seguridad, así como la acreditación del cumplimiento de las medidas de seguridad conforme al Esquema Nacional de Seguridad en su categoría MEDIA, según lo exigido en la cláusula 8ª del PCAP.

6.2 Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio

El adjudicatario deberá disponer de un Plan de continuidad de negocio que asegure la continuidad de los servicios requeridos en este pliego en caso de cualquier contingencia.

Dicho plan incluirá el plan de actuación ante ciberataques en sus plataformas.

En el caso de que el servicio se preste desde plataformas del adjudicatario, el licitador indicará en su propuesta los tiempos que puede ofrecer para recuperar el servicio en producción en caso de contingencia:

- Tiempo de recuperación RTO
- Punto de recuperación objetivo RPO

Adicionalmente, el adjudicatario definirá durante la implantación, y mantendrá actualizado, un procedimiento de actuación ante indisponibilidad de la plataforma o de las integraciones con SAP o DOGMA, que contemplará como mínimo: la comunicación inmediata a RTVE con la estimación de resolución; la publicación de un aviso a los proveedores en el portal; la retención de las facturas y mensajes pendientes sin pérdida de información y su reproceso automático una vez restablecido el servicio, con

verificación de que no se han producido duplicados ni omisiones; y la emisión del informe de cierre previsto en el apartado 5.4.

7 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario asegurará el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones:

- **Fallos graves en el servicio** que causen graves deficiencias en el funcionamiento del servicio imputables al adjudicatario, tales como:
 - **Indisponibilidad prolongada** del servicio, o pérdida grave de rendimiento, por más de **12 horas** por causas imputables al adjudicatario.
 - **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de **3** meses consecutivos o **5** a lo largo de un año.
 - **Pérdida de información** no recuperable por causa del adjudicatario. En su caso, este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
 - **Fallos graves en funcionalidad o rendimiento** del servicio, incluso aunque se detecten una vez realizada la puesta en producción y durante toda la duración del contrato.
 - **Fallos graves de seguridad** que afecten al servicio.
 - **Incumplimiento grave en funcionalidad o rendimiento del soporte a usuarios ya sea en la atención a usuarios de RTVE o los proveedores por vía telefónica, mail o por la herramienta de incidencias.**
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por RTVE con la antelación prevista, sin causa justificada.
- **Presentación reiterada de estimaciones de esfuerzo desproporcionadas o de planificaciones injustificadamente dilatorias** en la ejecución de solicitudes realizadas por RTVE, en particular cuando se trate de trabajos con cargo a la bolsa de horas del contrato.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de los informes de seguimiento periódicos o de cualquier otro entregable del servicio.
- **Incumplimiento de las obligaciones** de adaptación normativa, dentro de los plazos legalmente establecidos, por causas imputables al adjudicatario.
- **Falta de colaboración** en el cumplimiento de los objetivos de la transición de salida, a criterio de RTVE.

8 Estructura de las Ofertas técnicas

Las ofertas técnicas tendrán necesariamente la siguiente estructura, describiendo todos los apartados de forma concreta y sin excluir ningún punto, afectando a su puntuación técnica el incumplimiento de algún apartado:

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 RESUMEN EJECUTIVO
 2. SOLUCIÓN TÉCNICA
 - 2.1 REQUERIMIENTOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
 - 2.2 REQUERIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y OCR DE FACTURAS
 - 2.3 ADAPTACIÓN A LA NORMATIVA ESPAÑOLA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
 - 2.4 OTROS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES
 3. OTROS REQUERIMIENTOS
 - 3.1 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS
 - 3.2 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO
 - 3.3 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA
 - 3.4 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS
 - 3.5 REQUERIMIENTOS DE GESTIÓN DE ACCESOS
 - 3.6 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO
 4. IMPLANTACIÓN Y SOPORTE
 - 4.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA
 - 4.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS
 - 4.3 FORMACIÓN
 - 4.4 SOPORTE A USUARIOS
 - 4.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN
 - 4.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN
 - 4.7 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES
 5. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO
 - 5.1 EQUIPO PROFESIONAL
 - 5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
 - 5.3 FASES DEL SERVICIO
 - 5.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN
 - 5.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES
-

5.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

5.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD

5.8 GESTIÓN DE CAMBIOS

6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

6.1 MEDIDAS DE SEGURIDAD

6.2 PLAN DE CONTINGENCIA Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

7. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

En la matriz de cumplimiento de requisitos, el licitador especificará claramente el cumplimiento de los distintos requisitos del pliego; su no presentación podrá impactar en la valoración técnica.