

**S-01004-20200205**

***Aplicación de Innovación Interna para CRTVE  
(INNOVA20)***

**Pliego de especificaciones técnicas**

## Índice

<b>1 OBJETO</b> .....	<b>4</b>
<b>2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO</b> .....	<b>5</b>
2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES .....	5
2.2 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS.....	9
2.3 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO.....	10
2.4 REQUERIMIENTOS DE ACCESO AL SISTEMA.....	11
2.5 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA.....	11
2.6 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS.....	12
2.7 REQUERIMIENTOS DE CONTROL DE ACCESOS.....	12
2.8 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO.....	13
<b>3 IMPLANTACIÓN Y SOPORTE</b> .....	<b>15</b>
3.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA.....	15
3.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS.....	16
3.3 FORMACIÓN.....	16
3.4 SOPORTE A USUARIOS.....	17
3.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN.....	18
3.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN.....	19
3.7 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO.....	19
3.8 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES.....	19
<b>4 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO</b> .....	<b>21</b>
4.1 EQUIPO PROFESIONAL.....	21
4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	21
4.2.1 Definiciones.....	21
4.2.2 Indicadores.....	22
4.3 FASES DEL SERVICIO.....	23
4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación).....	23
4.3.2 Fase de Operación y soporte.....	24
4.3.3 Transición de salida del servicio.....	25
4.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN.....	25
4.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	26
4.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	28
4.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD.....	29
4.8 GESTIÓN DE CAMBIOS.....	30
<b>5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD</b> .....	<b>31</b>
5.1 CONTROLES DE ACCESO.....	31

5.2 COPIAS DE RESPALDO .....	31
5.3 ACCESO POR PARTE DE TERCEROS .....	31
5.4 CIFRADO DE LA INFORMACIÓN.....	31
5.5 GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES .....	32
5.6 BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES.....	32
5.7 PROTECCIÓN ANTE INTRUSIONES Y CIBERATAQUES.....	32
5.8 GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS.....	32
5.9 SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL .....	33
5.10 PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO .....	33
5.11 DERECHO DE AUDITORÍA.....	34
5.12 DOCUMENTO DE SEGURIDAD.....	34
<b>6 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO .....</b>	<b>35</b>
<b>7 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....</b>	<b>36</b>

## 1 Objeto

El objeto de este proyecto es la contratación de los servicios de una herramienta para la **Gestión Integral del proceso de innovación interna en RTVE**, que deberá proporcionar las funcionalidades especificadas en este pliego.

La herramienta deberá gestionar la información sobre **retos, ideas, tareas, etc., asociados a los procesos de innovación** y proporcionar a CRTVE un entorno flexible y dinámico para las necesidades actuales y futuras, destacando los siguientes objetivos:

- **Gestión integrada del proceso de Innovación interna y actividades asociadas.**
- 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 el período de contratación del 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.

**Imprescindible que cada licitador incluya en su oferta técnica detalle de todas las funcionalidades y características del servicio requeridas en este pliego técnico.**

### Situación Actual

RTVE tiene actualmente implementado el proceso de innovación interna mediante la herramienta **Ideas4all Innovation Agora**, en modo servicio cloud SaaS (software as a service). Esta herramienta ha permitido a RTVE:

- Crear una Comunidad de Innovación Abierta con empleados
- Lanzar Retos y Actividades a la comunidad
- Obtener y Seleccionar las mejores ideas
- Implantar las mejores ideas por varias rutas de implantación
- Gestionar la comunidad y hacer seguimiento de los resultados.

A título ilustrativo, el uso del sistema durante el último año ha sido el siguiente:

- Retos lanzados: **4**
- Ideas recibidas: **588**
- Empleados accediendo al sistema: **3.378**
- Documentos almacenados: **847**
- Comentarios a las Ideas: **2.003**
- Número total de votos: **4.305**

## 2 Especificaciones Técnicas del servicio

El objetivo de este expediente es la contratación de un sistema que permita la **Gestión Integral del proceso de innovación interna en RTVE**, permitiendo ser un punto único de información relativa a dichos procesos.

El sistema se concibe como un servicio **llave en mano**, que deberá disponer de todas las funcionalidades requeridas desde el primer momento, **sin necesidad de desarrollos a medida** (exceptuando pequeñas adaptaciones que puedan requerirse). Serán descalificadas las ofertas que no cumplan este requisito.

Deberán incluirse **todos los servicios** que sean necesarios, para la puesta en marcha de la solución completa, así como su 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.**

**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.**

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

### 2.1 Requerimientos funcionales

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

#### **Posibilidades de parametrización.**

La aplicación será altamente parametrizable. Se podrán parametrizar aspectos como:

- Home page
- Menús
- Registro y perfil de usuario
- Funcionalidades sociales
- Definición de categorías de ideas
- Atributos de las ideas
- Modelo de clasificación de ideas o proyectos
- Modelo de evaluación y selección de ideas
- Modelo de ciclo de vida de la idea o proyecto
- Modelo de dinamización
- Sistema premios recompensa o reconocimiento
- Banners
- Información general, ayuda y FAQs

**Además, deberá permitir:**

- Posibilidad de poner límite al tamaño de las imágenes y documentos que se pueden subir a la plataforma como adjuntos a las ideas.
- Personalización de las distintas pantallas con la imagen corporativa y estilos de CRTVE.
- La aplicación debe permitir la edición de contenidos a dos niveles:
  - A personas sin conocimientos de informática a través de editores HTML WYSIWIG o pseudo WYSIWIG.
  - A personas con conocimientos de informática a través de edición de HTML.
  - Editor de contenidos que permita añadir un número ilimitado de páginas estáticas con edición a dos niveles.

**Funcionalidades de usuario**

Cualquier usuario podrá realizar distintas actividades y consultas, tales como:

- Aportar ideas propias, bien participando en un concurso o reto o bien fuera de reto.
- Editar y modificar sus propias ideas.
- Posibilitar que el autor elija si los archivos que aporta serán públicos o privados o sólo para los administradores o expertos evaluadores.
- Guardar una idea en favoritos y eliminar una idea previamente guardada en favoritos.
- Ver ideas de otros usuarios que no tengan activada la ocultación.
- Crear nuevas ideas sobre la base de la idea de otro.
- Interactuar con las ideas, prestando su apoyo a través de su voto (Like).
- Enviar una idea a un amigo.
- Denunciar una idea o comentario como contenido inapropiado.
- Comentar ideas de otros usuarios y responder a los comentarios de otros en ideas propias.
- Listar y ordenar ideas por diferentes criterios.
- Buscar ideas por palabras, categorías o “Tags”.
- Acceder a su página personal pública donde se indiquen los datos de su perfil, estadísticas básicas, sus ideas publicadas, comentarios enviados y recibidos, votos, grupos en los que participa, usuarios a los que sigue y le siguen (Follows y Followers) y acciones similares.
- Acceder al perfil de otros usuarios.
- Otras acciones.

**Creación de Retos**

- Se podrán definir retos para estructurar la participación de la comunidad, solicitando a la comunidad que aporten ideas o soluciones a un reto formulado en forma de preguntas.
- Solo usuarios administradores podrán crear retos, que podrán ser públicos o restringidos para determinados colectivos.
- Cada reto deberá contar con una URL que permita acceder directamente, y en la que se publicarán las bases del mismo.
- Los retos tendrán una duración determinada, pudiendo tener fases

- Tendrán ganadores, pudiendo estos obtener premios o reconocimiento.
- Los usuarios podrán ver los retos activos y pasados, y las ideas que participan en ellos.

### Ciclo de vida de una idea

- Se podrá parametrizar en el sistema el Ciclo de Vida de las Ideas. El ciclo de vida se definirá a través de estados (Recibida, A Mejorar, Archivada, Pre-seleccionada, Seleccionada, Planificada, Implantada...), los expertos de categoría serán los encargados de hacer avanzar las ideas en el ciclo de vida cambiándolas de estado. El estado en que se encuentra una idea se mostrará por medio de un icono representativo.
- La plataforma debe aceptar ideas asociadas a convocatorias o retos, e ideas no solicitadas o asociadas a concurso, permitiendo discriminar en cada caso.
- Cuando un experto entre en el detalle de una idea tendrá opciones que no tienen los usuarios normales, para cambiar el estado de la idea o añadir otras etiquetas no asociadas al Ciclo de Vida (Finalista, Ganadora, Más votada, Seleccionada por expertos).
- Los Expertos de Categoría dispondrán de la funcionalidad necesaria para hacer la gestión de las ideas de su categoría dentro del ciclo de vida y facilidades para ordenar las ideas por distintos criterios.
- También podrán realizar la evaluación de las ideas mediante los parámetros de la evaluación definidos. Se podrá definir una única matriz de evaluación para todas las categorías o matrices diferentes para cada categoría. Las evaluaciones podrán parametrizarse para que sean visibles solamente por los administradores y el propietario de la idea, o por todos los usuarios.
- Según la fase en la que esté la idea, se debe poder configurar la actuación de los usuarios sobre la idea, comentándola, votándola, editándola y viéndola.
- Se deben poder clasificar y configurar la clasificación de ideas según el criterio del administrador.
- La aplicación no debe establecer ningún límite en cuanto al número de ideas que pueda gestionar.
- Debe poder ordenarse, alfabéticamente, cronológicamente, por votos, comentarios, fecha de actualización u otros criterios.
- En cuanto a la recepción y gestión de ideas aportadas por los empleados:
- Las ideas deben permitir texto, HTML (filtrado según prácticas de seguridad de CRTVE), e incluir imágenes, fotos o incrustar videos alojados en otras plataformas.

### Gestión Documental

El sistema dispondrá de una gestión documental que permita gestionar y administrar toda la información de ámbito documental que se genera dentro de la aplicación. De esta forma, la documentación estará organizada y disponible digitalmente en un solo medio y con una única vía de entrada para todos los usuarios del sistema. Podrá gestionar el almacenamiento de diferentes formatos de documentos: fotos, PDF, MS-Word, MS-Excel, enlaces a videos externos, etc.

### Notificaciones automáticas

El Sistema contemplará notificaciones automáticas a los destinatarios seleccionados. Dichas notificaciones deberán ser parametrizables y personalizables ante ocurrencia de distintos eventos, por ejemplo:

- Agradecimiento por una idea
- Tu idea ha recibido un voto
- Tu idea ha recibido un comentario
- Cambio de estado de la idea
- Notificaciones a los expertos
- Otras notificaciones

### Sistema de búsquedas

- Deberá permitir realizar cualquier tipo de búsqueda sobre los distintos campos del modelo de datos, pudiendo filtrar la información mediante criterios variables. Debe poder buscarse ideas, retos, preguntas u otros elementos, por término, categoría y cualquier otra clasificación que definan los administradores.
- Tendrá funcionalidades de búsqueda básicas para los usuarios normales y funcionalidades avanzadas para los expertos y administradores.
- Permitirá búsquedas avanzadas tales como:
  - Búsqueda por palabras de ideas, usuarios, retos, tags, contenidos, palabras, categorías y otros criterios.
  - Búsquedas entre fechas.
  - Ordenación de los resultados por distintos criterios.
  - Búsqueda combinada por estados y categorías.
  - Búsqueda de ideas más recientes, más votadas, más comentadas
  - Otros.

Una vez realizadas las búsquedas se podrán realizar exportaciones en CSV's y Excel.

### Sistema de Informes

El sistema dispondrá de herramientas para generar cualquier tipo de informe por parte de los administradores, utilizando diferentes filtros.

En la fase de implantación se definirán los informes necesarios para la gestión de la plataforma por parte de CRTVE.

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

## General

- El sistema deberá garantizar la seguridad jurídica relacionada con criterios que se apliquen para la gestión de la innovación (avisos de confidencialidad a los usuarios, control de acceso a distintos contenidos por los usuarios, etc.).
- Diseño sencillo e intuitivo.
- Dispondrá de Visualización en paneles de control el estado de las distintas ideas, retos, etc.
- Sistema de ayudas on-line, con formularios de consultas, con acceso online desde la aplicación a los manuales de usuario.
- Existirá la posibilidad de agrupar usuarios en torno a grupos de discusión en áreas separadas, pudiéndose constituir los grupos libremente, bajo petición o por la invitación.
- Deberá existir un Log del sistema para detección de errores e incidencias en la aplicación.
- Deberán quedar registradas las acciones de cada usuario en el sistema.
- La interface de usuario será en español.

## Visualización de KPIs

La plataforma dispondrá de un Dashboard que muestre a los administradores los principales KPI's y estadísticas de la plataforma de forma gráfica. Mostrará información como:

- Gráfico de ideas diarias recibidas por periodos
- Filtrar ideas por Reto, Categoría o Estado.
- Gráficos de usuarios registrados y usuarios activos
- Usuarios que han aportado ideas en el periodo
- Otras estadísticas y KPIs.

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

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

## 2.2 Requerimientos de licenciamiento y usuarios

Los perfiles de usuario serán:

- Administradores, incluido el Community Manager.
- Usuarios Expertos de categorías.
- Usuarios normales.

El número de usuarios requerido de cada tipo es el siguiente:

Tipo de usuario	Funcionalidad	Número Usuarios estimados
Usuario Administrador	Con acceso a todo el sistema y funcionalidades de administración.	Los que se requieran
Usuario Experto	Con acceso a las funcionalidades necesarias para la evaluación de ideas.	Los que se requieran
Usuario Normal	Utilización de las funcionalidades de usuario final.	<b>6.500</b>

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

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

### Acceso desde Dispositivos móviles

El licitador detallará en su oferta si dispone de funcionalidades de consulta mediante APP móvil. Todos los usuarios (según los módulos a los que se les dé acceso por su perfil) podrán utilizar las funcionalidades que ofrezca la aplicación en movilidad desde dispositivos como Teléfono móvil y Tablet, mediante APP, sin que esto suponga ningún coste adicional.

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

### 2.3 Requerimientos de puesto de usuario

Se deberán cumplir los siguientes requerimientos para la aplicación:

- Será imprescindible que la solución esté diseñada para ser utilizable mediante una interfaz **100% Web** y compatible con los principales navegadores: IE11, Edge, Chrome FireFox,.
- La aplicación debe ser **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 que identificará el dispositivo desde el que el usuario se está conectando y ofrecerá el interfaz adecuado para ese dispositivo.

- Para el caso de que el rendimiento se vea afectado por la configuración del puesto de trabajo, el licitador deberá indicar en su oferta la configuración recomendada y tuning del sistema para obtener los tiempos de respuesta adecuados y colaborará en todo lo necesario la resolución de cualquier anomalía en el rendimiento del sistema.
- Todo el interfaz de usuario será en español de España.

#### 2.4 Requerimientos de Acceso al sistema

- Acceso seguro desde cualquier punto con conexión a Internet mediante **protocolo seguro https**.
- El acceso de los empleados se realizará a través del acceso a internet corporativo de CRTVE, así como desde cualquier otra ubicación mediante conexión a internet.

#### 2.5 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 como ejemplo la plataforma necesaria que deberá estar adecuadamente dimensionada para el servicio. 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 deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Acceso seguro desde cualquier punto con conexión a Internet mediante protocolo seguro https.
- 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 de hasta 1MB que no podrán tardar más de **30 segundos**.
- **Alta disponibilidad** ante fallos.
- **Almacenamiento**. El sistema dispondrá de la capacidad de almacenamiento necesario para su funcionamiento durante toda la duración del contrato. No existirá limitación en cuanto al volumen de Ideas, documentos, u otra información a gestionar, debiendo estar dimensionado para el funcionamiento normal de la aplicación según las estimaciones del licitador para el número de usuarios previsto.

**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.**

## 2.6 Integración con otros sistemas

Esta aplicación no requiere en el momento actual integración con otros sistemas de RTVE, a excepción de lo indicado en el siguiente apartado.

## 2.7 Requerimientos de Control de Accesos

El sistema deberá garantizar la confidencialidad de los datos mediante el acceso con usuario y contraseña, integrado en el directorio activo de CRTVE.

- Los permisos se podrán gestionar a nivel de usuario y/o roles. Dichos perfiles y roles podrán definirse, de tal forma que se pueda limitar el acceso a la distintos módulos, pantallas o elementos. El licitador describirá en su oferta las funcionalidades y flexibilidad al respecto.
- La solución debe incorporar mecanismos de registro y **auditoría de actividad de los usuarios**, de forma que pueda determinarse cuando se ha conectado un usuario y qué usuario ha realizado una acción sobre el sistema.
- **Gestión de usuarios y contraseña.** El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas que se utilizarán para el alta, baja y modificación de usuarios. Se proporcionarán las herramientas y soporte necesario para resolver cualquier incidencia de olvido o pérdida de contraseña por parte de los usuarios.

La aplicación dispondrá de procedimientos de caducidad periódica de contraseñas.

- **Integración con SCIM**

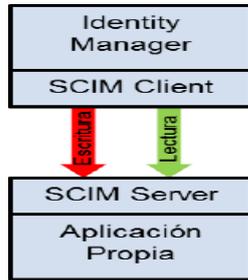
El licitador incluirá en su oferta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo y en concreto mediante el protocolo SCIM descrito a continuación.

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

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

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

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



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

- **Integración con SAML**

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

La especificación de estándar se encuentra en publicada en:

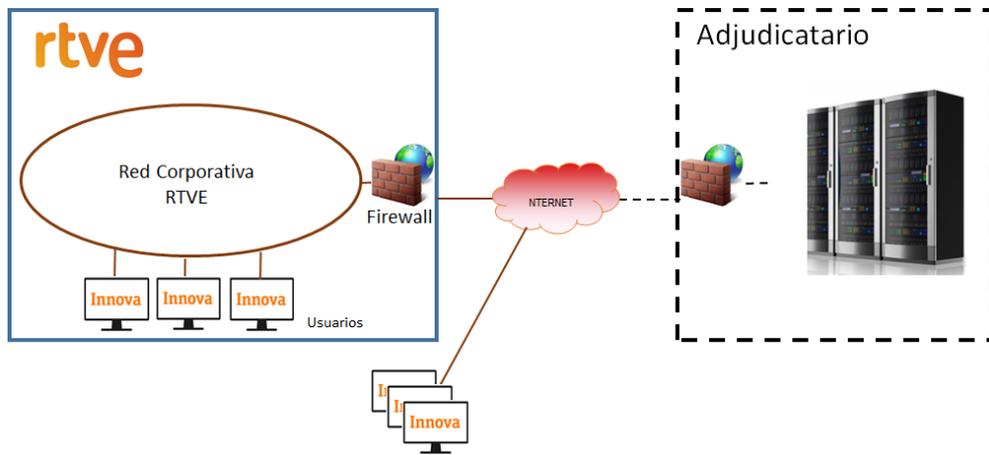
<https://www.oasis-open.org/standards#samlv2.0>

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

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

## 2.8 Esquema general del Servicio

La siguiente figura resumen el esquema de funcionamiento del servicio, así como la conexión de los usuarios finales del mismo.



### 3 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 deberán realizarse sin coste alguno para RTVE, a excepción de los servicios profesionales variables.

#### 3.1 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 deberá ser gradual, proponiendo el licitador el plan de implantación y fases, en el que se contemplen al menos los siguientes apartados:

- **Instalación, configuración y parametrización.** Deberá incluir todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del sistema, tales como:
  - Instalación, configuración y parametrización de elementos hardware y software.
  - Adaptaciones de los módulos de la solución a los requisitos de RTVE.
  - Parametrización y configuración de todos los componentes del sistema.
  - Diseño de elementos gráficos necesarios en las distintas pantallas, iconos, Textos y cualquier otro elemento necesario.
  - Integraciones con los sistemas de RTVE.
  - Alta de los usuarios y definición y creación inicial de perfiles de usuarios.
  - Puesta en marcha de comunicaciones.
  - Cualquier otra tarea necesaria.
  
- **Formación de usuarios.** Se incluirá la formación a usuarios finales y administradores de RTVE según describe en el apartado correspondiente.
- **Soporte a pruebas de aceptación.** El licitador presentará un plan de pruebas de aceptación que serán ejecutadas por él mismo y después por RTVE antes de la puesta en producción.

El adjudicatario proporcionará **soporte in-situ** a RTVE en la ejecución de dichas pruebas.

- **Carga de Datos.** El adjudicatario será responsable de la carga inicial y migración de datos del sistema actual necesarios para la puesta en marcha del sistema.
- **Interfases:** El adjudicatario será responsable del desarrollo y adecuación para la integración con los Sistemas de RTVE y su puesta en producción, cuyo análisis y desarrollo se realizan durante el periodo de implantación del servicio.
- **Puesta en producción** Una vez finalizadas las pruebas de aceptación, se realizará la puesta en producción, y siempre que no existan incidencias relevantes a criterio de RTVE, se considerará iniciado el servicio y comenzará la utilización del sistema por parte de los usuarios.

Se definirá un **Plan de Corte** que establezca todas las actividades a realizar para el paso del sistema actual al nuevo sistema con el menor impacto posible para el servicio.

Las tareas que afecten a la disponibilidad del sistema actual, se realizarán en los horarios que menos afecten al servicio, pudiendo incluir noches y fines de semana si RTVE lo requiere.

### 3.2 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, deben estar 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 en el que se disponga.

### 3.3 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 desarrolladas e implantadas en el contexto del presente pliego para su adecuada utilización.

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

- **Objetivos de formación:** teniendo en cuenta los perfiles identificados y las necesidades de formación, se identificarán los objetivos a alcanzar por el proceso formativo. Para ello, previamente será necesario llevar a cabo un análisis de impacto, para conocer qué funciones van a cambiar y lo que supondrá el cambio para cada usuario.
- **Diseño y contenido de los cursos:** donde se describe el contenido de formación teniendo en cuenta el número de personas a formar, materiales medios necesarios para su realización.
- **Calendario de formación:** se determinarán las fechas idóneas para la formación de cada grupo identificado por el perfil, teniendo en cuenta las fechas en las cuales deben comenzar 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:

Los colectivos a formar incluirán:

- Usuarios gestores y administradores del servicio:
  - Arquitectura y módulos del sistema
  - Funcionalidades y parametrización
  - Funcionalidades de Community Manager

- Funcionalidades de Expertos en valoración de ideas
- Usuarios finales:
  - Uso y manejo del sistema
  - Solución de dudas frecuentes
- Personal del CAU de RTVE:
  - Configuración del puesto de trabajo
  - Resolución de incidencias comunes del puesto
  - Procedimientos 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.

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 CRTVE antes de la puesta en producción, incluyendo, presentaciones, material promocional, etc., para animar a los usuarios a utilizar el sistema.

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

### 3.4 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 deberá ser llevado a cabo por un recurso a tiempo completo con capacidad y experiencia suficiente para resolver las dudas e incidencias que vayan surgiendo.
- Posteriormente comenzará el **soporte remoto** durante toda la vida del contrato, en el que se dispondrá de un servicio de soporte telefónico ilimitado a la resolución de incidencias y consultas.
- El proveedor deberá resolver cualquier incidencia o error, incluidas las relativas a la carga de datos, funcionamiento, parametrización, rendimiento, etc.
- El soporte será siempre en español. El horario de cobertura será 24x7 para incidencias críticas y 8x5 para el resto. Las tipologías de incidencias se establecerán según las severidades indicadas en el apartado ANS.

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

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

El adjudicatario proporcionará una herramienta para la gestión de las incidencias y el seguimiento de la resolución de las mismas.

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

### 3.5 Mantenimiento y Administración

Dado que se requiere un servicio llave en mano, con la plataforma propiedad del adjudicatario y en sus propias dependencias, este deberá realizar todas las tareas de mantenimiento y administración del sistema y sus distintos componentes, tales como:

- Mantenimiento Hardware y Software, así como su actualización a las últimas versiones y actualizaciones durante toda la duración del contrato.
- Administración del sistema.
- Supervisión permanente de los servicios.
- Gestión de la configuración.
- Mantenimiento preventivo.
- Detección y diagnóstico de alarmas / errores / problemas.
- Registro de incidencias
- Se deberá ajustar la parametrización de los módulos durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios legales.

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

Siempre se informará a RTVE de cualquier actuación en el sistema en producción que pueda tener impacto en la utilización del mismo o modificar cualquier aspecto.

Se dispondrá de un **entorno de Calidad-QA** a cargo del proveedor, para la realización de pruebas antes del paso a producción de cualquier cambio realizado o nuevas versiones.

Cualquier corrección del software proporcionado por el adjudicatario, será realizada sin coste para CRTVE, incluida la implantación de parches, etc., tanto en el entorno de pruebas “calidad” como posteriormente en el de producción.

### 3.6 Sistema de Monitorización

Se deberá disponer de un servicio de monitorización para que RTVE pueda conocer en todo momento el estado del servicio:

- El sistema de monitorización estará dotado de un panel, accesible para los usuarios administradores, donde supervisar y visualizar si el sistema está activo, el número de usuarios conectados, etc.
- Permitirá generación de notificaciones y alarmas.

### 3.7 Servicio de dinamización y acompañamiento

Se incluirá un servicio de dinamización y acompañamiento al despliegue y uso regular de la plataforma de innovación y su posible evolución, incluyendo:

- Supervisión y recomendaciones en el uso de la herramienta.
- Soporte a la preparación de nuevos retos y concursos de ideas.
- Análisis de resultados y elaboración de informes.
- Propuestas mejora y evolución en el proceso de innovación
- Asesoramiento para la gestión y evolución de la comunidad de usuarios.

### 3.8 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 estimadas Año
Soporte Herramienta	100
Consultoría Herramienta	50
<b>Total Horas</b>	<b>150</b>

Los servicios no consumidos durante un periodo, serán acumulados para el siguiente.

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.
- 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.
- Diseño y maquetación de retos.
- Otras tareas de soporte no incluidas en el servicio.

## 4 Aspectos generales del Servicio

### 4.1 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 miembros del equipo deberán tener formación y experiencia necesaria en la solución propuesta.

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 deberá designar un **Responsable y Coordinador de Servicio (RdS)** durante toda la duración del contrato, que será el coordinador de todos los servicios y será el único interlocutor con los responsables de RTVE para el seguimiento del servicio y tratamiento de cualquier solicitud.

### 4.2 Acuerdos de Nivel de Servicio

#### 4.2.1 Definiciones

Los servicios se realizarán de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos. Los ANS no serán aplicados en la fase de Transición de entrada (implantación)

A todas y cada una de las incidencias y peticiones se les asignará un nivel de prioridad, lo que permitirá realizar un seguimiento y evaluar de manera objetiva el nivel de servicio.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el cuadro del apartado correspondiente, pudiendo ser completados y ampliados por el proveedor.

El proveedor emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento del servicio. En estos informes se deberán analizar 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- Crítico:** Aquella que impide el correcto funcionamiento de un servicio clave o afecta a un gran número de usuarios. Por ejemplo:
  - Fallo general del sistema o pérdida grave de rendimiento.
  - Fallo que afecta a **más de 500 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 500 usuarios**.

- **Incidencia Nivel 3– Normal:** Aquella que no afecta a funciones de procesos relevantes o genera perdida de servicio a **menos de 50 usuarios**, no impidiendo de forma importante el proceso o existiendo una solución temporal alternativa.

El adjudicatario deberá 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.

#### 4.2.2 Indicadores

En la siguiente tabla se reflejan los ANS mensuales mínimos solicitados para los distintos servicios:

ANS MENSUAL	Objetivo	Penalización
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	<4h	10,00%
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	<12h	5,00%
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	<36h	5,00%
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%	10,00%

La fórmula con la que se establece el porcentaje del Nivel de Cumplimiento mensual, de cada uno de los indicadores de resolución de incidencias y averías es:  $NC = (B/A) \times 100$ , donde **A** es el número total de intervenciones y **B** es el número de intervenciones que cumplen el nivel de servicio.

En su caso, la disponibilidad media mensual de cada servicio se medirá en base a las horas de interrupción no programada respecto del total de horas de servicio normal (24x7). Para el cálculo de la disponibilidad mensual, no se computarán las paradas causadas por actuaciones no imputables al proveedor o cuya resolución se vea retrasada por otros factores ajenos al proveedor y que sean por tanto responsabilidad de RTVE, ni las paradas programadas previamente autorizadas por RTVE.

RTVE podrá solicitar los registros o Logs de los sistemas de monitorización y gestión del proveedor que permitan comprobar la veracidad de los ANS reportados por el proveedor.

El proveedor presentará mensualmente un informe de seguimiento del cumplimiento de los ANS según el formato adjunto:

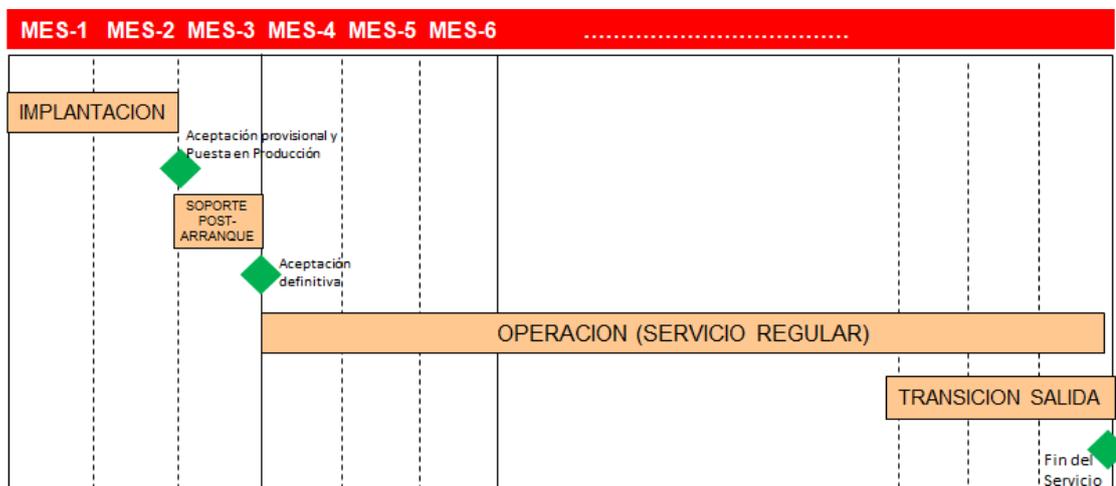
ANS MENSUAL	Objetivo	Valor	Cumpli- miento
Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	<4h	1h	<b>OK</b>
Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	<12h	13h	<b>KO</b>
Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	<36h	20h	<b>OK</b>
Disponibilidad Media Aplicación 24x7	99,50%	99,7%	<b>OK</b>

### 4.3 Fases del Servicio

La prestación de los servicios se divide en tres fases principales:

- **Transición de entrada (implantación):** Comprende la instalación, configuración y puesta en marcha del sistema, así como la formación, pruebas de aceptación, etc. hasta la puesta en producción.
- **Operación (servicio regular):** Comprende el período posterior a la implantación, una vez que el sistema entra en operación y comienza a prestar el servicio para el que ha sido contratado. Asimismo, incluye el mantenimiento, la gestión, detección y resolución de incidencias y actualización (cuando sea preciso) de los sistemas y servicios contratados de acuerdo a los requerimientos.
- **Transición de salida:** Comprende la desinstalación gradual de todos los componentes y servicios del proveedor y el apoyo a la transferencia del servicio al nuevo proveedor en el momento de finalización del contrato.

En el siguiente diagrama se representa la planificación prevista para la implantación y puesta en producción del sistema en sus distintas fases:



#### 4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación)

Durante este período se procederá a la ejecución de un plan de implantación. En estas tareas participarán tanto recursos del adjudicatario como de RTVE, con un nivel de conocimiento adecuado de los entornos afectados, los procedimientos actuales y los del nuevo modelo de servicio y de las herramientas de soporte a utilizar.

El objetivo fundamental es la puesta en marcha del nuevo servicio. Será un período de preparación de la implantación, basado en el despliegue del conjunto de requerimientos del servicio.

El licitador presentara un **Plan de Transición** detallado en la oferta, en el que se identifiquen:

- Actividades que se deben llevar 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.
- Cualquier otro detalle pertinente.

Este plan ha de ser aprobado por RTVE previamente a su ejecución, en caso de ser adjudicatario.

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

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

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

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

La implantación del Sistema, tendrá una duración máxima de **2 meses**, y una vez finalizada esta fase RTVE emitirá la **aceptación provisional**, iniciándose el servicio en producción.

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, deberán ser previamente resueltas por el adjudicatario.

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

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

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

#### **4.3.2 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 proveedor será el responsable de todo el servicio y del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Una vez finalizada la fase de soporte in-situ posterior a la implantación, 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.

#### 4.3.3 Transición de salida del servicio

En el momento de cese o finalización de contrato, el proveedor estará obligado colaborar en la transición hacia el nuevo proveedor.

El traspaso comenzará **3 meses** antes de la finalización del contrato.

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

El proveedor deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios a RTVE durante todo el tiempo que dure el traspaso del control de Servicios, y deberá colaborar 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 adjudicatario deberá facilitar que toda la información de RTVE que se encuentre alojada en sus servidores pueda ser extraída a un formato fácilmente manejable para su carga en otros sistemas equivalentes antes de la finalización del contrato y hasta 6 meses después del mismo, proporcionando la información necesaria sobre su estructura de datos.**

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

#### 4.4 Entregables y Gestión de Documentación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por RTVE, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos.

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del proyecto hasta el final del contrato y de entregar toda la documentación del sistema.

Se entregará, como mínimo, la siguiente documentación:

- **Documentación de la fase de implantación:**
  - Plan de proyecto con calendario de tareas y planificación detallada.
  - Plan de puesta en producción y checklist de tareas.

- Informe de carga de datos.
- Documentación de arquitectura del sistema.
- Informes de Progreso durante la implantación.
- Actas de reuniones.
- Otros documentos específicos que estime el proveedor o que solicite expresamente RTVE.
- Documento de diseño y parametrización de la aplicación.
- Documento de requerimientos de la plataforma cliente.
- Manual de Usuario según perfil y guías rápidas.
- Material de formación.
- Plan de Comunicación.

Esta documentación, deberá ser 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:

- Informes mensuales del servicio y cumplimiento de ANS.
- Estadísticas de uso, accesos y KPIs.
- Incidencias del período, con la relación de incidencias recibidas y sus tiempos de resolución.

En el caso de producirse una incidencia grave, el proveedor deberá emitir 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

Toda 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.**

#### **4.5 Roles y responsabilidades**

Con el objetivo de fijar en líneas generales las responsabilidades del adjudicatario y de CRTVE, a continuación, se describen una serie de tareas y el responsable de ejecutarlas. En todo caso CRTVE 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	CRTVE	
Supervisión de las tareas del adjudicatario y control de ANSs	CRTVE	
Aprobar el alta/Baja y modificación de usuarios	CRTVE	
Realizar la planificación y calendarios, desglosando las actividades en hitos.	adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Revisión y aceptación de productos, servicios y entregables	CRTVE	
Seguimiento de las actividades: Detalle de avance, Revisión de la planificación, Riesgos y posibles desviaciones.	adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Cumplimentación de los datos en las herramientas de control de incidencias y peticiones.	adjudicatario	
Realizar los informes periódicos del nivel de servicio.	adjudicatario	
Proponer, definir e implantar estándares y procedimientos que mejoren la gestión del servicio.	adjudicatario	CRTVE, supervisa esta actividad
Tareas necesarias para la puesta en producción	adjudicatario	
Supervisión y aceptación de la puesta en producción	CRTVE	
Aprobación de modificaciones o aceptación de nuevos estándares y procedimientos.	CRTVE	

Tareas	Responsable (Principal en primer lugar)	Comentarios
Documentar la resolución de incidencias o cambios realizados.	adjudicatario	
Pasar a productivo nuevos servicios o modificaciones a los mismos.	adjudicatario	CRTVE 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.	CRTVE	
Mantener un historial de incidencias.	adjudicatario	Este historial estará a disposición de CRTVE
Asistencia y operación remota	adjudicatario	
Operación y Administración de todos los componentes del servicios y monitorización	Licitador	

#### 4.6 Modelo de seguimiento del servicio

La gestión del proyecto deberá incluir el control y seguimiento de los trabajos, informes de seguimiento, interlocución con los responsables del servicio de RTVE, y la gestión del servicio con orientación a la mejora continua.

El licitador detallará en su oferta la metodología y herramientas de control del servicio, que faciliten la gestión y la evaluación de la calidad del mismo.

El seguimiento y control del servicio se realizará, según lo estipulado por RTVE mediante los mecanismos descritos a continuación.

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

- Establecimiento de comités de Dirección y seguimiento del contrato.

- Seguimiento permanente de la evolución del contrato con el Responsable del Servicio del adjudicatario, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.

El licitador establecerá un plan de gestión de riesgos del servicio que se mantendrá actualizado a lo largo de la duración del contrato, e incluirá:

- Identificación de riesgos y clasificación de los mismos
- Propuesta de medidas de mitigación

#### **4.7 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 de sobre una herramienta específica propietaria propuesta por el licitador, este deberá aportar la metodología de implantación que estime más adecuada para la ejecución de las tareas y secuencia de actividades que aseguren el cumplimiento de lo estipulado en este pliego.

Dicha metodología deberá estar 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, deberá garantizar 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

Se deberá garantizar una calidad de servicio en cuanto a la aplicación de posibles cambios y/o actualizaciones en la infraestructura durante el desarrollo del Proyecto.

Además de los controles de calidad del propio proveedor, RTVE podrá realizar los procesos de validación y pruebas sobre los sistemas llave en mano y los desarrollos específicos objeto de este proyecto que considere adecuados.

Si se detectara falta de cumplimiento en los niveles de calidad exigidos, RTVE podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado o que no superen los controles de calidad exigidos por RTVE, el adjudicatario estará obligado a realizar las acciones correctoras necesarias.

#### 4.8 Gestión de Cambios

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

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

## 5 Seguridad y confidencialidad

El licitador deberá detallar en su oferta el cumplimiento de normativas de seguridad internacionales aplicables al servicio.

Además, deberán detallarse en la oferta las medidas de seguridad descritas en los siguientes apartados.

### 5.1 Controles de acceso

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

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

### 5.2 Copias de respaldo

El licitador deberá explicar detalladamente en su oferta:

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

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

### 5.3 Acceso por parte de terceros

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

### 5.4 Cifrado de la información

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

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

### **5.5 Gestión de parches y vulnerabilidades**

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

Se deberá revisar periódicamente aquellas amenazas susceptibles de causar infecciones por virus o malware.

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

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

### **5.6 Borrado seguro de la información y ficheros temporales**

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

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

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

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

### **5.7 Protección ante intrusiones y ciberataques**

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

### **5.8 Gestión y Registro de incidencias**

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

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

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

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

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

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

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

### **5.9 Seguridad Física y Medioambiental**

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

Las instalaciones y los Centro de Proceso de Datos del adjudicatario deberán garantizar las medidas de Seguridad Físicas y Medioambientales suficientes para evitar cualquier riesgo como accesos no autorizados, daños e interferencias

Así, deberá indicar la existencia de controles medioambientales implantados en los Centro de Proceso de Datos, tales como:

- Protección del cableado de datos y comunicaciones
- Sistema de Alimentación Ininterrumpida y procedimiento para su mantenimiento y revisión
- Sistemas de Climatización y Refrigeración
- Sistemas de Detección y Extinción de Incendios

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

### **5.10 Plan de Recuperación de Desastres y Plan de Continuidad de Negocio**

El adjudicatario deberá disponer de un plan de recuperación de desastres y/o un Plan de Continuidad de Negocio (PCN), y detallará en su propuesta cuál es, su alcance y los procedimientos de recuperación de que dispone.

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

Del mismo modo, deberá indicar la periodicidad con la que comprueba el correcto funcionamiento de estos planes.

### 5.11 Derecho de Auditoría

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

### 5.12 Documento de Seguridad

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

- Identificación y Autenticación. Tipos de usuarios. Códigos de usuario. Política de contraseñas y renovación. Olvido de contraseña, etc.
- Control de Accesos. Incluyendo procedimientos de alta, baja y modificación de usuarios y permisos.
- Modelo de gestión de cuentas privilegiadas.
- Gestión de Incidencias. Procedimiento formal con el que RTVE comunicará las incidencias y el proceso de gestión de las mismas hasta su resolución.
- Ubicación de los datos, tanto en producción como copias de backup.
- Transferencias de datos a proveedores y/o entre países que se realizan.
- Política de copias de respaldo y recuperación. Tiempos de las copias de backup, pruebas de recuperación, etc.
- Existencia del Plan de Recuperación y Continuidad de Negocio.
- Nombre del Responsable de Seguridad, que será el interlocutor con la Unidad de Ciberseguridad de RTVE.

## 6 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el proveedor deberá asegurar 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.
  - **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.
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por RTVE con la antelación prevista sin causa justificada.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro integrable del servicio.
- **Falta de colaboración** en el cumplimiento de los objetivos de la transición de salida, a criterio de RTVE.

## 7 Estructura de las Ofertas técnicas

Deberán tener necesariamente la siguiente estructura, describiendo todos los apartados de forma concreta, no excluyendo ningún punto, afectando a su puntuación técnica en caso de incumplimiento de algún apartado:

1. INTRODUCCIÓN
  - 1.1 RESUMEN EJECUTIVO
2. SOLUCIÓN TÉCNICA
  - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES
  - 2.2 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO Y USUARIOS
  - 2.3 REQUERIMIENTOS DE PUESTO DE USUARIO
  - 2.4 REQUERIMIENTOS DE ACCESO AL SISTEMA
  - 2.5 REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA
  - 2.6 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS
  - 2.7 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE ACCESOS
  - 2.8 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO
3. IMPLANTACIÓN Y SOPORTE
  - 3.1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA
  - 3.2 CARGA Y MIGRACIÓN DE DATOS
  - 3.3 FORMACIÓN
  - 3.4 SOPORTE A USUARIOS
  - 3.5 MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN
  - 3.6 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN
  - 3.7 SERVICIOS DE DINAMIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO
  - 3.8 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES
4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO
  - 4.1 EQUIPO PROFESIONAL
  - 4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
    - 4.2.1 Definiciones
    - 4.2.2 Indicadores
  - 4.3 FASES DEL SERVICIO
    - 4.3.1 Fase de Transición de entrada (Implantación)
    - 4.3.2 Fase de Operación y soporte
    - 4.3.3 Transición de salida del servicio
  - 4.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN
  - 4.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES
  - 4.6 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
  - 4.7 METODOLOGÍA Y CONTROL DE CALIDAD
  - 4.8 GESTIÓN DE CAMBIOS
5. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
  - 5.1 CONTROLES DE ACCESO
  - 5.2 COPIAS DE RESPALDO

- 5.3 ACCESO POR PARTE DE TERCEROS
- 5.4 CIFRADO DE LA INFORMACIÓN
- 5.5 GESTIÓN DE PARCHES Y VULNERABILIDADES
- 5.6 BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN Y FICHEROS TEMPORALES
- 5.7 PROTECCIÓN ANTE INTRUSIONES Y CIBERATAQUES
- 5.8 GESTIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS
- 5.9 SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL
- 5.10 PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO
- 5.11 DERECHO DE AUDITORÍA
- 6. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS**  
(el licitador presentará una matriz donde se especifique claramente el cumplimiento de los distintos requisitos del pliego).
- 7. SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS**  
(el licitador detallará los trabajos a subcontratar y las empresas subcontratistas de los mismos)