



Contratación Electrónica

Suministro, Mantenimiento y Soporte

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Marzo 2018



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO	4
3. ALCANCE	5
4. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA	5
ARQUITECTURA	5
INTEGRACIÓN CON OTROS PROCESOS, SERVICIOS, PLATAFORMAS, SISTEMAS	5
CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN.....	6
DISPONIBILIDAD 24x7	6
SEGURIDAD.....	6
MENSAJERÍA - ENVÍO DE CORREOS	7
PORTAL DEL PROVEEDOR.....	7
LICITACIÓN ELECTRÓNICA - FUNCIONALIDAD	9
Alta y publicación del expediente.....	9
Solicitudes de participación	10
Recepción de ofertas	11
Celebración acto público.....	12
Valoración de Ofertas	12
Propuesta de adjudicación y anuncio de adjudicación	13
Formalización.....	13
Informes oficiales de fiscalización y personalizados.....	14
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE	14
FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	14
GESTIÓN INCIDENCIAS	15
SERVICIO TÉCNICO Y CALL CENTER	16
Soporte a usuarios internos - RTVM -	16
Soporte a usuarios externos - Licitadores -	16
MANTENIMIENTO.....	17
Mantenimiento correctivo.....	17
Mantenimiento técnico-legal	17
Mantenimiento evolutivo	18
Actualizaciones de producto	18

SEGUIMIENTO Y REPORTING	19
6. INFORMACIÓN ADICIONAL.....	19
PERFILADO USUARIOS.....	19
VOLUMEN ESTIMADO DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN	19
VOLUMEN DE EXPEDIENTES A MIGRAR.....	20
7. EQUIPO DE TRABAJO.....	20
8. PLAN DE TRABAJO.....	20
PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	20
PLAN DE REVERSIÓN	21
9. CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.....	22
10. NIVELES DE SERVICIO & PENALIZACIONES.....	23
11. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	24

1. INTRODUCCIÓN

La nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en lo sucesivo LCSP, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, establece en su disposición adicional decimosexta una regulación sobre el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos de contratación del sector público. Por su parte, la disposición adicional decimoséptima regula los requisitos específicos relativos a las herramientas y los dispositivos de recepción electrónica de documentos.

Todo ello, con el objetivo de fomentar la modernización de la contratación del sector público, en base al cumplimiento de los principios rectores de su contratación, y más concretamente con los principios de Eficiencia, Transparencia y Ahorros de Costes.

Dentro del el marco estratégico de la Comisión Europea en materia de contratación en el Sector Público, ya se desarrolla la importancia de la contratación pública electrónica en la Unión Europea, basándose en una serie de ventajas, como son la simplificación del proceso de adjudicación de los contratos, la mayor competencia en un mercado único, maximizar la eficiencia del gasto público, incrementar la transparencia con objetivo de favorecer la participación de las pymes y reducir los costes de transacción tanto para el sector público como para los operadores económicos.

Adicionalmente, el Decreto 69/2017, de 18 de Julio, establece las medidas que se deben implantar para la publicación en Internet de los contratos públicos de la Comunidad de Madrid, actualizando y mejorando la regulación anterior y consolidando el Portal de Contratación Pública.

Es por este motivo que Radio Televisión Madrid, S. A. U., con el fin de adaptar sus procedimientos de contratación a lo dispuesto en los párrafos precedentes, y con ello, modernizar los mismos en aras del cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia y eficiencia, y demás principios rectores de la contratación del Sector Público, considera necesario implantar la licitación electrónica en sus procesos de contratación de acuerdo con las necesidades que se indican en el presente pliego.

2. OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las especificaciones técnicas para la implantación y mantenimiento de una plataforma de gestión electrónica de licitaciones, adaptada a los requerimientos exigidos en la LCSP, en la Directiva 2014/24/UE y en el Decreto 69/2017, así como a cualquier otra normativa (reglamento, norma, directiva o instrucción oficial, de carácter nacional o internacional) que, durante la vigencia del contrato, le sea aplicable de acuerdo con el objeto de la presente licitación.

El licitador estará obligado a la integración de la solución propuesta dentro de los sistemas informáticos de la Comunidad de Madrid, en función de lo que ésta indique en cada momento, quedando incluidos, por lo tanto, dentro del presente objeto de licitación, la contratación de los servicios necesarios a efectos de posibilitar las citadas integraciones. El alcance y los términos de las integraciones serán los señalados en el presente pliego.

3. ALCANCE

RTVM necesita **disponer de la plataforma** que soporte los procesos para gestionar la licitación electrónica **en tiempo y forma** según establece la legislación aplicable vigente y adicionalmente **contar con un servicio gestionado de soporte y mantenimiento**.

4. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA

ARQUITECTURA

Se requiere que la solución propuesta esté basada en una plataforma tipo "on cloud" de carácter privado (nube privada), mediante la utilización de una infraestructura en exclusividad, alojada en el Data Center del proveedor (modalidad hosting). Dicha infraestructura deberá contar con una capacidad de crecimiento dinámico virtualmente ilimitada, que garantice la continuidad del servicio en el futuro.

El sistema ofertado, aun tratándose de un servicio "on cloud", deberá permitir una transformación hacia una solución tipo "on premise", con migración de toda la información disponible en la nube sin pérdida de datos. Para ello los licitadores deberán presentar una declaración responsable mediante la cual se comprometan a llevar a cabo dicha transformación en caso que sea necesario.

Pese a optarse por una solución "on cloud", y la información quede alojada en la infraestructura del proveedor, RTVM será el propietario de toda la información y ésta deberá ser entregada a RTVM, sin posibilidad de copia, en caso de rescisión del servicio.

INTEGRACIÓN CON OTROS PROCESOS, SERVICIOS, PLATAFORMAS, SISTEMAS

RTVM requiere que la plataforma que soporte los procesos de licitación electrónica sea flexible en cuanto a ciertos servicios, por ejemplo, los servicios de firma y de validación de certificados, es decir que si se dispone de ellos la plataforma se pueda integrar.

No obstante, la plataforma deberá incorporar de partida la integración con otras plataformas (locales, estatales y/o europeas) que proveen servicios sobre los que se soportan los procesos asociados con la licitación electrónica tal cual se contempla en la legislación aplicable tanto en el momento de la implantación como durante el servicio: plataforma de firma, plataformas autonómicas, registro oficial de licitadores, notificaciones electrónicas, Tribunal de cuentas, registros públicos de contratos autonómicos, etc. Por ejemplo debe contar con la integración de @firma que pone a disposición de las Administraciones Públicas la Dirección General de Modernización Administrativa del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas proporcionando servicios para implementar la autenticación, sellado de tiempo y firma electrónica avanzada.

La solución deberá poder comunicarse con otros entornos y aplicaciones, según estándares de interoperabilidad aceptados y disponibles en el mercado (SOAP, WSDL).

RTVM no contempla en el momento de la implantación la integración con las plataformas actuales que soportan los procesos de tramitación interna de expedientes de contratación,

si bien, a lo largo de la vida del servicio puede surgir la necesidad con lo que debe considerarse acciones en estos términos que se realizarían en el marco del servicio de mantenimiento evolutivo previsto en el alcance del servicio.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

La propuesta de solución deberá facilitar la cobertura de las necesidades futuras de RTVM, tanto respecto la incorporación de nuevos usuarios como respecto a su evolución conforme a los cambios que se produzcan en las áreas de negocio de RTVM o a los cambios normativos.

Se garantizará el versionado de la plataforma, evolucionando como mínimo acorde con la normativa de contratación pública.

La plataforma deberá adaptarse en el plazo más breve posible a los cambios que la legislación, en materia de contratación pública, establezca. Los expedientes ya iniciados deberán finalizar su tramitación de acuerdo a la normativa previa al cambio, si bien la solución debe permitir la creación de flujos adaptados a la nueva reglamentación.

DISPONIBILIDAD 24X7

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, los componentes del sistema propuesto deberán permitir la operativa de negocio en condiciones de 24x7. Se deberá garantizar una disponibilidad superior al 99,5%. Nunca se actuará sobre la instalación en producción de forma directa. Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y RTVM elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio.

SEGURIDAD

La solución propuesta debe garantizar la seguridad de la información almacenada en los sistemas de RTVM, de acuerdo al marco regulatorio vigente y normativa interna existente.

El sistema de identificación de usuarios, asignación de roles y control de los usuarios administradores, deberá de garantizar la seguridad lógica de la información, eliminando cualquier posibilidad de accesos incontrolados y no autorizados, por personal no perteneciente a RTVM.

La autenticación de usuarios se realizará a través de consultas LDAP sobre el directorio activo de RTVM, actualmente MS Active Directory 2012. El producto incorporará "single sign on" (no requerirá credenciales al usuario que se conecte desde su sesión iniciada en equipos cliente dentro de la red de RTVM).

Los distintos perfiles de usuario se deberán poder generar a partir de la consulta y asignación de usuarios y grupos disponibles en dicho directorio activo, y deberán poder configurarse y modificarse desde un módulo de administración proporcionado por la solución. Permitirá igualmente la delegación de permisos por determinados perfiles.

La solución deberá permitir la realización de copias de seguridad y su recuperación acorde con la política y los procedimientos establecidos en RTVM.

Ninguna operativa o transacción podrán provocar pérdida de la integridad de la información. Si, por error u omisión ocurriese, deberá estar definido un procedimiento de recuperación que permita la restauración y normalización del sistema al momento anterior a la incidencia para las entidades de información que hayan sido dañadas, así como la inclusión de aquellas operaciones posteriores que no hayan estado implicadas.

La plataforma dispondrá de un módulo de auditoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario, en especial aquellas que impliquen mayor riesgo para la integridad de la base de datos.

MENSAJERÍA - ENVÍO DE CORREOS

La solución se debe integrar al servicio de correo de RTVM (actualmente MS-Exchange 2010 aunque se contempla POP3, IMAP, SMTP) para el envío de correos y la notificación de alertas a los usuarios. Se especificará en el diseño la forma de integración con este servicio.

PORTAL DEL PROVEEDOR

El portal de proveedor deberá estar integrado en la plataforma de licitación electrónica, con el fin de facilitar la comunicación entre los licitadores y RTVM y deberá tener las características que se detallan a continuación:

Contará con un área pública y un área privada:

→ El área pública tendrá, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Publicación de información relativa a expedientes de contratación (anuncios, comunicaciones, pliegos, adjudicaciones, etc.).
- Permitirá la incorporación de documentos de interés asociados al ámbito de la contratación (plantillas, normativa, etc.)
- Mantenimiento de la información y documentación indicada en los puntos anteriores (modificación de contenido, actualizaciones, etc.)
- Dispondrá de un buscador que permita a todo interesado realizar consultas de la información y documentación incorporada en el portal (por ejemplo: expedientes de licitación abiertos agrupados por categoría).

→ El área privada incluirá una base de datos de proveedores y licitadores que inicialmente será facilitada por RTVM al adjudicatario (fichero Excel) para su inclusión en el portal. Permitirá la comunicación bi-direccional con el proveedor en al menos los siguientes aspectos:

- Notificaciones, mensajería y comunicaciones automáticas relativas a un contrato o expediente de contratación.
- Alertas (por ejemplo: vencimiento de plazo de vigencia de una autorización determinada, cumplimiento del contrato, vigencia, etc.).
- Archivo y gestión de documentación del proveedor.
- Buscador que permita explotar a cada proveedor la información y

documentación.

→ Otras funcionalidades:

- RTVM podrá explotar el histórico de actividades realizadas por los distintos usuarios del portal.
- Dispondrá de un módulo de gestión de usuarios (administrador), para el área privada, que permita a RTVM gestionar las solicitudes de acceso, modificaciones, bajas de usuarios, etc.
- Dispondrá, en los distintos entornos (público y privado), de ayuda contextual suficiente.
- Tanto el Portal del Proveedor como cualquier página web accesibles desde Internet deberán cumplir la normativa de accesibilidad vigente.
- El Portal deberá adaptarse a los estándares de diseño, formato y estilos indicados por RTVM. El portal del proveedor debe transmitir la imagen institucional de RTVM, con un diseño totalmente personalizado y en el que se muestre únicamente a las licitaciones de RTVM de forma inmediata.
- Al portal del proveedor se accederá a través de "un gancho" desde el Perfil del Contratante del sitio web de RTVM.

La plataforma garantizará que el licitador pueda presentar las ofertas telemáticas con todas las garantías debidas y necesarias, así como presentar documentación para la subsanación de defectos en la presentación de ofertas, realizar consultas, presentar documentación adicional, justificantes, aclaraciones, recibir y enviar notificaciones y, en general, cualquier acto que resulte del propio proceso de contratación, ya sea en fase de licitación y adjudicación, como en fase de ejecución del contrato.

La plataforma deberá incorporar un sistema de notificaciones electrónicas que ofrezca pleno cumplimiento en los términos determinados por la normativa vigente, tal que el proveedor deberá recibir un correo electrónico en el que se incorpore un link directo a su notificación. El acceso por parte del destinatario a su notificación será controlada por la plataforma que gestionará su acceso tras su identificación.

El sistema deberá dejar registro del acceso generando el correspondiente justificante.

La solución propuesta contemplará los siguientes aspectos:

- Firma digital del documento por la empresa licitadora.
- Cifrado en origen, en el ordenador del propio licitador, única forma de garantizar la confidencialidad de las ofertas, (lacrado digital) para evitar su lectura hasta el momento de la apertura de ofertas.
- Apertura de los sobres electrónicos bloqueada hasta la celebración de la Mesa de Contratación, en caso que exista, u otro órgano competente.
- El licitador deberá poder visualizar en la propia plataforma las condiciones y requisitos de documentación para elaborar la oferta.
- La conservación de la documentación que se incluya en la Plataforma de licitación electrónica será indefinida, no contemplándose la eliminación automática de expedientes por obsolescencia en el gestor. Si en algún momento fuera preciso, se recabará la autorización de RTVM previamente a dicha operación de eliminación.

El portal de contratación electrónica deberá tener disponibles los expedientes de licitación publicados en todo momento para acceso de los licitadores a la información de los mismos.

El licitador deberá autenticarse en la plataforma para acceder a la visualización de sus notificaciones. La plataforma, gestionará el acceso o rechazo, identificación y aceptación de las notificaciones por parte de los licitadores, que previamente recibirán un correo electrónico informativo de la puesta a disposición en el portal de una nueva notificación.

La plataforma deberá permitir la creación de una nueva notificación por parte de los usuarios designados por RTVM durante la tramitación de un expediente. A modo de ejemplo se contemplan los siguientes tipos de notificaciones (siendo esta una lista no limitativa): notificaciones de subsanación de documentación administrativa, aclaraciones técnicas, aclaraciones económicas, notificaciones del resultado de la adjudicación del contrato a los licitadores, requerimiento de la documentación necesaria al contratista una vez adjudicado el contrato, notificaciones de actos de trámite de la Mesa de Contratación, de exclusión, etc.

Para acceder al contenido de la notificación, el interesado deberá identificarse con su certificado digital y posteriormente firmar el acuse de lectura de la notificación, que se almacenará para continuar conformando el expediente electrónico. Dicha aceptación provocará el acceso al contenido de la notificación, además de la generación de la evidencia electrónica de dicho acceso. El acuse de recibo generado se conformará en base a un archivo XML firmado digitalmente y un archivo PDF como visualización de dicho justificante de acceso. Se controlará que transcurrido un periodo de tiempo, a configurar, sin que se haya registrado el acceso del destinatario, se considerará la notificación rechazada automáticamente.

LICITACIÓN ELECTRÓNICA - FUNCIONALIDAD

La plataforma debe ser flexible, tiene que permitir realizar cada fase del expediente de forma manual directamente sobre la plataforma, o bien mediante integración con terceros sistemas.

ALTA Y PUBLICACIÓN DEL EXPEDIENTE

Fase en la que se realiza el alta del expediente donde se proporcionará los datos básicos del expediente, los lotes asociados, sobres, criterios y se aportarán los pliegos necesarios para la publicación del anuncio de licitación.

La plataforma debe guiar al usuario a lo largo del proceso, mostrando el formulario correspondiente a la fase concreta en la que se encuentra el expediente, indicándole la información obligatoria a cumplimentar en ese punto, tanto a nivel de datos, documentos o acciones necesarias (ayuda contextual).

A nivel de usabilidad, el servicio debe permitir que el alta de expedientes pueda ser distribuido por las diferentes unidades o centros proponentes, pero a su vez, con una correcta gestión de los permisos.

La plataforma debe incluir la gestión electrónica necesaria para la licitación del expediente una vez que los usuarios tramitadores han dado de alta el expediente con toda la información requerida.

Para una correcta gestión del expediente la plataforma tiene que permitir:

- Localización sencilla y ágil de expedientes mediante diversos métodos de búsqueda.
- Acceso rápido al estado de un expediente.
- Permitir la definición de perfiles de usuario con diferentes niveles de acceso y privilegios.
- Gestión de la información de los expedientes: origen, fecha de aprobación, importe, tipo de expediente.
- Generación automática de la documentación oficial que forma parte del expediente y control de los documentos obligatorios en la tramitación del expediente.
- Configuración de lotes, permitiendo lotes mixtos.
- Configuración de la estructura de la oferta, en relación con el número de sobres y documentación a incluir por el licitador en cada sobre. El usuario puede especificar los documentos a incluir en cada sobre.
- Planificación de las Mesas de Contratación, definiendo los asistentes, así como el quórum mínimo requerido.
- Publicación automática de la licitación y los pliegos en los diferentes boletines Oficiales o/y en los Organismos de acuerdo a la legislación:
Comunidad de Madrid: www.madrid.org/contratospublicos
Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)

SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN

La plataforma debe proveer de mecanismo para gestionar invitaciones a participar en procedimientos negociados o restringidos.

RTVM espera una solución para la tramitación de expedientes no sujetos al ámbito de aplicación del LCSP dado el ámbito sectorial de actuación de RTVM y la necesidad notable de tramitar expedientes de contratación que por razón de objeto no se encuentran incluidos dentro del ámbito de aplicación del LCSP. Fundamentalmente estos contratos son los siguientes:

- Contratos de contenido audiovisual que versan sobre propiedades inmateriales, fundamentalmente de propiedad intelectual, y que están excluidos del ámbito de aplicación del LCSP en virtud de lo establecido en el art. 4.1 p) del mismo. A modo orientativo, Los contratos de contenido audiovisual más frecuentes demandados son:
 - Encargos de producción audiovisual, tanto televisiva como radiofónica.
 - Coproducción audiovisual.
 - Adquisición de derechos de explotación sobre obra de propiedad intelectual.
 - Adquisición de derechos de emisión o comunicación pública sobre obra de propiedad intelectual.
 - De colaboración con otras televisiones.
- Encargos a medios propios, también excluidos del ámbito de aplicación de la LCSP.
- Acuerdos de colaboración con Administraciones Públicas, Instituciones o particulares de naturaleza distinta a la contractual.

La plataforma propuesta deberá permitir la tramitación electrónica de estos expedientes y el almacenamiento y tratamiento de la información. En definitiva, se configurará una solución con las máximas capacidades de tramitación y utilidades para RTVM, acompañando y orientando permanentemente al usuario durante el procedimiento.

RECEPCIÓN DE OFERTAS

En esta fase se contempla:

- El alta de licitadores: se debe proporcionar un sistema de registro de personas físicas, representantes y autónomos sin autenticación previa y debe permitir la navegación por el tablón de convocatorias abiertas. Este sistema debe considerar la gestión por diferentes usuarios representantes de una empresa: representantes interesados, apoderados firmantes, debe contar con la posibilidad de configurar varios apoderados firmantes y también la posibilidad de que la persona que presenta y envía la oferta no sea el apoderado de la empresa.

La plataforma incluirá la información básica del licitador junto con su código/s CPV y ámbito geográfico. Los licitadores se darán de alta en diferentes categorías ofreciéndoles desde la plataforma, a través de formularios, la posibilidad de almacenar los datos y documentos propios de las empresas.

Deberá ofrecerse la posibilidad de incorporar la documentación necesaria para las licitaciones como puede ser la fotocopia del NIF o CIF, la escritura de constitución de la empresa, etc. Si, por el contrario, el licitador ya se encuentra registrado, puede acceder a otro menú en el que dispone de otras operaciones: modificar sus datos o modificar la documentación ya existente, por ejemplo, en caso de que esta haya caducado, o también acceder a su buzón de mensajes donde puede encontrar todas aquellas comunicaciones electrónicas que RTVM haya realizado a dicho licitador, incluidas invitaciones oficiales a licitaciones.

El acceso a su zona privada debe requerir de autenticación (DNI electrónico o certificado digital).

- La presentación telemática de ofertas deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:
 - Firma digital del documento por la empresa licitadora.
 - Cifrado en origen, en el ordenador del propio licitador, única forma de garantizar la confidencialidad de las ofertas, (lacrado digital) para evitar su lectura hasta el momento de la apertura de ofertas.
 - Desbloqueo de la información tras la apertura de la Mesa de Contratación u órgano competente.
 - Se utilizará el cifrado en origen como medio de garantizar la mayor confidencialidad a las ofertas presentadas por los licitadores.
 - El licitador visualizará las condiciones y requisitos de documentación para elaborar la oferta.
 - Como resultado de la presentación de una oferta el sistema confirmará al licitador la recepción con los siguientes datos:
 - Número de referencia en el registro de entrada.
 - Fecha y hora de registro de la operación.
 - Código CSV para la comprobación de datos (en caso de que el registro electrónico soporte esta funcionalidad)
 - Descarga de un documento justificante de la operación del registro electrónico.
 - Este mismo sistema se utilizará para el envío de documentación en otras fases de

tramitación del expediente como puede ser durante la fase de apertura de los sobres administrativos, en caso de que el licitador deba presentar alguna documentación adicional para subsanar esta documentación.

- La plataforma deberá proveer un mecanismo ante la imposibilidad de presentar una oferta a tiempo por parte de un licitador por algún tipo de problema técnico achacable a la plataforma de licitación (Hash o equivalente).

- Custodia de Ofertas

La totalidad de los expedientes incluidos en el sistema, junto a su documentación, deberán estar disponibles en el portal de forma indefinida.

En este punto conviene señalar que el sistema debe soportar la gestión mixta de ofertas, es decir, presentación física, en papel y presentación electrónica, telemática. RTVM puede admitirlo en determinadas licitaciones y la plataforma debe proveer de mecanismos para realizar la correspondiente tramitación.

Una vez concluida el plazo de presentación de ofertas, desde la plataforma se podrá generar informes basados en plantillas modelo.

CELEBRACIÓN ACTO PÚBLICO

La plataforma debe garantizar el cumplimiento de la fecha de apertura, autenticar a los diferentes miembros de la Mesa que participen, y proveer de facilidades para la gestión propia del proceso de apertura de los sobres que constituyen la documentación de las ofertas.

En la apertura de los sobres de un expediente se mostrarán las ofertas presentadas a través de la plataforma, es decir las electrónicas, como las presentadas en papel y una vez abiertos los sobres se determinará la participación de cada propuesta en los diferentes lotes del expediente.

La plataforma mostrará la baremación de aquellos actos de apertura públicos de tal forma que los licitadores puedan consultar el resultado de la apertura sin necesidad de asistir al acto presencialmente.

VALORACIÓN DE OFERTAS

La Mesa de Contratación accederá a la información de cada sobre e indicará por cada licitador el estado de cada criterio. Cada licitador si no cumple algún criterio subsanable podrá acceder y del mismo modo el órgano de contratación podrá gestionar la subsanación, notificar al licitador y seguir la evaluación.

La plataforma estará dotada de las correspondientes plantilla/s para la generación del acta de apertura de Mesa.

En el caso de criterios puntuables, se debe tener la posibilidad de introducir la puntuación obtenida por cada licitador para cada criterio, y desde la plataforma se podrá obtener la suma ponderada de los mismos si se desea. Igualmente para los criterios objetivos, una vez introducido el valor, se podrá obtener la puntuación ponderada aplicando la fórmula específica definida para cada criterio.

La plataforma mostrará la puntuación total de cada licitador y recomendará un adjudicatario.

El proceso de evaluación de las ofertas requiere facilidades que permitan a los miembros de las mesas de contratación el acceso rápido y sencillo a la documentación que conforma la oferta. En este punto RTVM requiere que la plataforma incorpore:

1. Utilidades para estructurar y definir la composición de la oferta, número de sobres y documentos a incluir en cada sobre, especificando los diferentes criterios y documentos de esta forma la oferta se recibirá de manera organizada en lugar de mezclada en un único contenedor.

Tal que:

2. Tras la apertura de ofertas electrónicas, la solución ofrecerá acceso directo a la documentación para facilitar su rápida visualización.
3. Los miembros de la mesa podrán acceder directamente a los documentos pues se encontrarán asociados a los criterios de evaluación o solvencia sin necesidad de descarga previa.

PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN Y ANUNCIO DE ADJUDICACIÓN

La plataforma debe permitir generar la propuesta de adjudicación y el anuncio de adjudicación tanto de forma automática, mediante una plantilla o bien realizarlo manualmente, de forma externa a la aplicación.

FORMALIZACIÓN

En esta fase la plataforma debe soportar el proceso de contratación relacionado con la formalización y firma del contrato.

Una vez pasado el plazo para la interposición de un recurso sin existir eventualidad o interpuesto el recurso, se tramita y se desestima, se llegará a la formalización del contrato, donde se completa la información del contrato, entrada en vigor y se adjunta o genera el contrato bien desde la plataforma a través de una plantilla para generación automática, bien por fuera de la plataforma. La documentación del adjudicatario requerida para la formalización y firma del contrato se adjuntará al expediente para poder controlar y verificar que es correcta y así poder proceder a la firma y dar por terminado el proceso de licitación. Una vez firmado el contrato se dará por terminado el proceso de licitación y se iniciaría el procedimiento de seguimiento del contrato.

INFORMES OFICIALES DE FISCALIZACIÓN Y PERSONALIZADOS

Como se ha venido indicando la plataforma:

- Debe proveer medios para la elaboración de informes proporcionando a cada usuario la posibilidad de crear informes personalizados según necesidades pudiéndose filtrar la información por cada uno de los datos de los que consta el expediente.
- Debe incorporar facilidades para explotar la información y mostrar gráficamente indicadores asociados al propio proceso, por ejemplo, ahorro derivado de los márgenes entre el presupuesto de licitación y el presupuesto de adjudicación en un determinado periodo.

Adicionalmente:

- La solución deberá incorporar de manera nativa y por defecto informes oficiales para la fiscalización de los contratos, entre los que destaca el informe para el Tribunal de Cuentas o para el Registro Público de Contratos.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE

FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación bien definido para gestionar el cambio, capacitar a los usuarios del nuevo sistema y dinamizar su uso, en el que se identifiquen las necesidades de formación que nacen de la implantación, quiénes son los destinatarios de las mismas, qué han de saber, aprender o aprender a usar y cómo debe ser el proceso que conseguirá que adapten su conducta.

En primer lugar, se identificarán las necesidades formativas específicas de cada uno de los profesionales y usuarios impactados por la Plataforma, para obtener como resultado el diagnóstico (itinerarios formativos, modalidad de la formación, etc.) que se reflejará posteriormente en el Plan de Formación.

El plan incluirá un calendario de formación, planificando las fechas idóneas para la formación de cada perfil identificado. Incluirá igualmente una propuesta de los métodos que se utilizarán para evaluar el aprovechamiento y asimilación de los cursos impartidos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario y de administrador de la aplicación. También proporcionará guías de usuario específicas para la parte pública y la parte privada del Portal del Proveedor.

Esta documentación se aportará en formato electrónico (Microsoft Office y PDF), y además se aportarán las copias impresas y encuadernadas que se requieran.

GESTIÓN INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios, en la fase de puesta en servicio se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en la tramitación de los primeros expedientes. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 hora	6 horas
Tipo 2	4 horas	16 horas
Tipo 3	24 horas	48 horas
Tipo 4	48 horas	96 horas

SERVICIO TÉCNICO Y CALL CENTER

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un detalle del de su servicio técnico y call center. El servicio de mantenimiento deberá prestar apoyo tanto en hardware, software como en sistemas o comunicaciones.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como evolutivo, así como la asistencia técnica a los usuarios.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica.

La corrección de errores detectados en los trabajos realizados a medida, parametrización y personalización que se han llevado a cabo sobre los componentes tecnológicos utilizados, se realizará de acuerdo con las funcionalidades recogidas en la fase de análisis y diseño correspondiente.

SOPORTE A USUARIOS INTERNOS - RTVM -

La asistencia técnica proporcionada por el equipo de soporte al personal de RTVM se establecerá en los términos descritos a continuación:

- Funcionamiento del servicio.-
El horario establecido para la petición y prestación del servicio será de 09:00 horas a 19:00 horas, de lunes a viernes.
- Tiempo de respuesta y resolución.-
El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y considerando los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado relativo a incidencias de este Pliego.

SOPORTE A USUARIOS EXTERNOS - LICITADORES -

La asistencia técnica proporcionada a licitadores de RTVM se establecerá en los términos descritos a continuación:

- Funcionamiento del servicio.-
El horario establecido para la petición y prestación del servicio será de 09:00 horas a 19:00 horas, de lunes a viernes.
- Tiempo de respuesta y resolución.-
El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y considerando los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado relativo a incidencias de este Pliego.

MANTENIMIENTO

Al tratarse de un servicio "on cloud" el mismo incluirá, dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del mismo, tanto el mantenimiento correctivo como el mantenimiento normativo o técnico (mantenimiento técnico – legal).

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento de los flujos de contratación específicos de RTVM que hayan sido construidos por el licitador que haya resultado adjudicatario y que formen parte de la solución.

Los tiempos de resolución del error se adaptaran a los especificados en el presente pliego en el apartado relativo a las incidencias.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión, la documentación correspondiente, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de RTVM. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar por escrito con el visto bueno del personal de RTVM que autorizara el cambio correctivo.

El mal funcionamiento de los cambios solicitados por RTVM que se hayan introducido en la solución como consecuencia de modificaciones en la normativa o procedimientos internos, también estará incluido en este mantenimiento correctivo, sin que suponga un coste añadido para RTVM.

MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL

El servicio de mantenimiento técnico-legal incluirá el mantenimiento normativo que actualice la versión de la plataforma para que, en todo caso, este acorde con los requisitos legales.

En particular deberá:

- Informar de la actualización de Leyes y Reglamentos que modifiquen la normativa de contratación pública, en especial, aquellos que afecten directamente a la tipología de organismos en los que, a efectos de contratación, se encuadra RTVM.
- La modificación alcanzara tanto a los procedimientos "base" con los que cuente el producto como a la personalización que se haya hecho de los mismos para RTVM, como parte de la solución.
- Realizar las adaptaciones necesarias en la solución, a efectos de cumplimiento de la normativa.
- Efectuar una propuesta de cambios, caso de ser necesario por modificaciones normativas, en relación a los flujos de contratación definidos inicialmente, garantizando en todo momento que los mismos se encuentran acordes a la normativa.
- En todo caso, toda modificación derivada de un cambio normativo deberá estar implementada en un plazo que asegure el alineamiento con la legislación aplicable.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

El servicio de mantenimiento evolutivo, incluirá aquellas modificaciones solicitadas por RTVM, al margen de las contempladas anteriormente, como pueden ser, entre otras:

- Incorporación de campos nuevos a las distintas pantallas generadas.
- Modificación de campos existentes.
- Actualización de los procedimientos de contratación definidos inicialmente, que no sean consecuencia de cambios de tipo normativo.
- Generación de nuevos procesos, que no sean a consecuencia de cambios de tipo normativo.

Con el fin de poder concretar las horas de desarrollo que puedan necesitarse para un mantenimiento concreto RTVM proporcionara las especificaciones del cambio solicitado. El adjudicatario realizará un estudio previo y un análisis de impacto en la solución y proporcionará la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. RTVM podrá aceptar los trabajos o no. En caso que se apruebe el adjudicatario procederá a su desarrollo. Para pequeñas mejoras funcionales que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días.

El adjudicatario debe presentar en su propuesta un planteamiento inicial para evolucionar la plataforma sobre la base de que en la implantación no se ha considerado la integración con la plataforma actual que soporta los procesos de tramitación interna y que por tanto, a corto plazo el proceso extremo a extremo es mejorable. Este planteamiento debe incluir el volumen de horas estimado tal que permita a RTVM consumir horas de la bolsa por fases y entorno a ese objetivo. El coste asociado a la bolsa de horas de consumo variable debe incluirse en el sobre C. En todo caso, el contrato no podrá superar, durante toda su vigencia, el límite presupuestario indicado en el pliego de condiciones que rige la presente licitación.

Se valorará que los licitadores ofrezcan un número de horas para el mantenimiento evolutivo sin coste alguno para RTVM. Estas horas, caso de no consumirse en el periodo definido, se podrán acumular en años sucesivos.

ACTUALIZACIONES DE PRODUCTO

Para todas las actualizaciones de la solución se deberán de cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización del producto, el adjudicatario se compromete a realizar una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a RTVM, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización del producto, será necesario disponer de la conformidad de RTVM, mediante correo electrónico. En dicho correo se confirmará la realización de la copia de seguridad, así como la fecha y hora de cuándo será realizada la instalación de la actualización.
- Las actualizaciones del producto, deberán ser realizadas en la ventana temporal indicada por RTVM.

- Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del producto.

SEGUIMIENTO Y REPORTING

Mensualmente el proveedor emitirá un informe de cumplimiento de servicio, donde se reflejarán las mejoras del producto, incidencias más relevantes, posible afectación sobre del servicio y grado de cumplimiento de los ANS que se especifican en el apartado correspondiente de este Pliego. En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones que se hayan acordado.

6. INFORMACIÓN ADICIONAL

PERFILADO USUARIOS

Se prevén, al menos, los siguientes roles de usuarios:

- Usuario licitador: aquel que accede a la plataforma a fin de presentar su oferta en un proceso de licitación.

Dentro de RTVM:

- Usuario tramitador: normalmente perteneciente a Asesoría Jurídica, que da curso a la tramitación externa de la licitación.
- Usuario mesa: aquel que participa en las fases del proceso de licitación electrónica como Mesa de Contratación/Valoración, normalmente el controller perteneciente al Área Comprante.
- Usuario gestor: usuario con privilegios para modificar configuraciones básicas y/o parámetros de la plataforma, normalmente de Asesoría Jurídica.

Sólo a efectos orientativos y con el objetivo de que las empresas que presenten sus propuestas puedan realizar las estimaciones adecuadas, RTVM considera que la plataforma deberá permitir en el momento de la implantación del orden de **12-15 usuarios** de RTVM aproximadamente considerando todas las tipologías que participaran en el proceso de tramitación externa.

VOLUMEN ESTIMADO DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN

Con el fin de facilitar a las empresas la presentación de su oferta y tener la información adecuada sobre el volumen de expedientes que se deberán gestionar, se procede a indicar el total de expedientes de contratación gestionados en 2017. Indicar que se trata de una información estimada y, por lo tanto, puede variar durante toda la vigencia el contrato, ya que depende de las necesidades reales de RTVM.

- Total de expedientes de contratación 2017:

Expedientes sometidos a licitación pública	Expedientes de contratación menor
21	En torno a 1.000 expedientes

Dichos datos son orientativos, ya que RTVM comenzó a prestar su actividad a finales del mes de marzo de 2017, habiendo mantenido las Instrucciones de Contratación de las anteriores mercantiles prestatarias del servicio público hasta mediados del ejercicio 2017.

VOLUMEN DE EXPEDIENTES A MIGRAR

RTVM considera que se puede gestionar el momento de la puesta en marcha para que no existan expedientes en fase de tramitación o existiendo sea mínimo de cara a no tener que considerar un proceso de migración complejo. No obstante, en la solución propuesta se deberá contemplar e incorporar la totalidad de expedientes de contratación de RTVM que en el momento de implantación de la plataforma se encuentren abiertos [en trámite], respetando los procesos e instrucciones internas (definidas por RTVM) así como la normativa aplicable, permitiendo su gestión a través de la plataforma de licitación electrónica.

7. EQUIPO DE TRABAJO

Los licitadores deberán indicar en su oferta el equipo de trabajo que asignarán para garantizar la realización de los trabajos objeto de la presente licitación, quedando abierto al criterio técnico de cada licitador la asignación y organización de los recursos que estimen convenientes para llevar a buen término la ejecución de los mismos.

RTVM, no obstante, considera necesario que como mínimo en el equipo de trabajo estén asignado los siguientes roles tanto en la fase de implantación de la plataforma (suministro) como en la fase de soporte y mantenimiento (servicio gestionado):

- Jefe de Proyecto o Responsable del servicio,
- Consultor técnico-legal,
- Consultor tecnológico,
- Programador y
- Responsable de calidad

8. PLAN DE TRABAJO

PLAN DE IMPLANTACIÓN

Para el proyecto de personalización e implantación de los procedimientos correspondientes el adjudicatario aportará un equipo de consultores, con la experiencia y conocimientos técnicos y funcionales exigidos en la presente licitación, que se ocupará de todas las tareas necesarias en colaboración con el personal de RTVM. Las empresas licitadoras deberán aportar un plan de implantación de la solución, que deberá incluir las diferentes fases previstas y los plazos para cada una de ellas.

En este punto conviene señalar que el plan de implantación debe garantizar la disponibilidad de la plataforma en los plazos exigidos por la legislación aplicable así como los procedimientos operativos y los servicios de acompañamiento previstos.

Como base para aportar su plan de implantación se indican las siguientes fases, que deberán ser concretadas por los licitadores en su propuesta de valor:

Organización y Arranque

El objetivo de esta fase será concretar el ámbito y alcance de los trabajos a realizar, todo el personal involucrado debe conocer la planificación y herramientas a utilizar, así como la identificación de los interlocutores y responsables de RTVM que participarán más activamente en el trabajo.

Durante esta etapa se concretará la fecha de lanzamiento y el calendario de trabajo, estableciéndose los canales de comunicación y circuitos necesarios.

Análisis y Diseño

El objetivo de esta fase es el análisis de los procedimientos de tramitación de expedientes de contratación de RTVM. Este análisis consistirá en el estudio de la información proporcionada por RTVM, bien a través de documentos bien en sesiones de trabajo.

Como documentación inicial RTVM aportará al licitador que resulte adjudicatario, la normativa interna de contratación, los flujos de trabajo detallados de cada procedimiento.

Desarrollo y pruebas de componentes

El objetivo de esta fase es la parametrización de la plataforma y la implantación de todos aquellos componentes para dar respuesta al documento de requisitos y especificaciones obtenido a la conclusión de la fase anterior.

Se incluyen aquí todas las pruebas necesarias de los distintos componentes de la solución.

Formación y Entrada en Producción

Una vez validada la plataforma en la fase anterior, se acometerá la formación necesaria a los usuarios del sistema. En paralelo se irán acometiendo los trabajos destinados a la entrada en producción con el objetivo es hacer coincidir el final de la formación con el momento de entrada en producción.

Mantenimiento y Soporte

Tras el paso a producción RTVM se debe entrar la dinámica de soporte y mantenimiento. En este momento todos los usuarios de RTVM implicados deben conocer el marco operativo del servicio.

PLAN DE DEVOLUCIÓN

Independientemente de las razones por las que se tuviera que rescindir el servicio, RTVM solicita el plan de acción relativo a esta fase en la que el objetivo será la finalización formal del servicio y se espera la reversión o transferencia de la solución a RTVM a partir de un determinado momento y se cuenta con unos entregables por parte del proveedor que resulte adjudicatario.

9. CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS

La solución deberá cumplir con:

Esquema Nacional de Seguridad. ENS

En el ámbito de la Contratación y Licitación Electrónica, cumpliendo los requisitos en materia de integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad de la información y los servicios considerados en la categoría alta de acuerdo a la medidas de seguridad para esta categoría según dispone el Anexo II del ENS.

Cumplimiento Esquema Nacional – Interoperabilidad. ENI

Estándares tecnológicos y mecanismo de intercambio de información con otros sistemas de acuerdo al ENI (RD 4/2010) y a los principios de interoperabilidad por éste establecidos con la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como el reglamento 1720/2007 que la desarrolla. La interoperabilidad debe estar garantizada desde tres puntos de vista: semántica, organizativa y técnica.

Protección de Datos. LOPD

Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, así como el Reglamento 1720/2007 que la desarrolla.

Certificaciones ISO Calidad y Gestión de la Información

- UNE-ISO/IEC 27001:2014, Sistema de Gestión de Seguridad en la Información, UNE-EN-ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, para las actividades de diseño, desarrollo, implantación y consultoría de gestión documental y gestión de contenidos, flujos de trabajo, integración de aplicaciones.
- ISO/IEC 20000, Sistema de Gestión de Servicios TI, compatible ITIL.
- ISO/IEC 15504: Nivel de Madurez 3 (o equivalente CMMI 3), de los procesos del ciclo de vida del software, en el ámbito de las actividades de desarrollo, evolución y mantenimiento para software y sistemas de información.

Otros cumplimientos normativos:

Seguimiento de buenas prácticas de la contratación pública

Estas buenas prácticas, promovidas por la Comisión Europea, se engloban en dotar de garantías jurídicas al proceso de gestión y licitación electrónica de los expedientes de contratación.

Cumplimiento de normativa y estándares

- Adecuación a todos los procesos de contratación recogidos por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Reglamento europeo sobre el dAS de 23 de julio de 2014 que establece las condiciones para el reconocimiento mutuo de la identificación electrónica.

Cumplimiento requisitos Ley del Procedimiento Administrativo

Las empresas licitadoras deberán acreditar la correspondiente certificación.

10. NIVELES DE SERVICIO & PENALIZACIONES

Se prevén los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio y posibles causas de finalización del contrato:

Nivel de servicio (ANS):

Garantizar la disponibilidad de la aplicación y de acceso a la información que ésta contenga, en un mínimo del 99,90% mensual.

Se considera incumplido el ANS si no se cumple el valor mínimo del servicio esperado, representando una penalización del 10% de la facturación mensual.

Causas de la finalización del servicio:

La resolución podrá producirse a petición de RTVM, en caso de cualquiera de los siguientes supuestos, además de los previstos en el pliego jurídico:

- La ocurrencia de un incidente consumado (esto es, una infracción sustancial por parte del adjudicatario) que resulte insubsanable y ocasione una pérdida masiva, o un daño irreparable (esto es, la imposibilidad técnica de su recuperación y restauración) de la información de RTVM que ocasione daños a la imagen y al negocio de RTVM. La aplicación de las penalizaciones establecidas en el expediente en relación con incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), por los que RTVM este facultado para aplicar un porcentaje de las penalizaciones igual al 10% del importe total de la facturación mensual del expediente, durante tres (3) meses consecutivos o durante cuatro (4) meses alternos, en un período de doce (12) meses.
- La no prestación prolongada de cualquier servicio, subservicio o tarea concreta objeto del presente contrato a pesar de haberle sido recordado esta obligación por parte de RTVM en repetidas ocasiones. Ejemplos, pero sin limitarse a ellos, pueden ser la obligación de mantener toda la documentación técnica del proyecto siempre actualizada, la no evidencia de copias de seguridad, mal funcionamiento de la aplicación, etc.
- Cualquier otra infracción grave (con impacto severo al negocio de RTVM) no contemplada en los puntos anteriores, de las condiciones técnicas establecidas en el presente pliego y en el pliego jurídico.

En cualquiera de estos casos, excepto los previstos en el pliego jurídico que se regularán según lo establecido en el mismo, RTVM notificará al adjudicatario su intención de resolver el contrato por escrito indicando la fecha estimada para la finalización definitiva de la prestación de los servicios. A partir de la notificación, el adjudicatario mantendrá la obligación de seguir prestando los servicios hasta la devolución completa de los mismos, a plena satisfacción de RTVM y a quién ésta designe.

11. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la propuesta de colaboración no deberá extenderse a más de **80 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

La información adicional que se considere incluir, se presentará en documentos separados.

Cada ofertante deberá entregar una copia de las ofertas en formato electrónico de acuerdo a MS Office 2010/2013 o Acrobat, en un CD/Pendrive junto con sus respuestas.

Es muy importante que la propuesta de valor que se entregue como respuesta al sobre B, en cualquiera de los soportes solicitados, no contenga ninguna referencia económica, sería motivo de exclusión.

La propuesta de valor del ofertante debe incluir tras el índice una tabla resumen donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta y la página correspondiente para facilitar la lectura y valoración durante el proceso de adjudicación.

	Cumplimiento SI/NO & Descripción corta (si aplica)	Referencia a la descripción detallada (página)
Propuesta de Servicio	Matriz de cumplimiento de requisitos	
	Enfoque metodológico	
	Descripción de la plataforma objetivo: Características, Provisión, Implantación	
	Descripción del Servicio Gestionado: Incidencias, Peticiones, Cambios, Problemas	
	Fase de Asimilación. Fase de Ejecución. Fase de Devolución, Adecuación RTVM a las nuevas plataformas propuestas.	

	Cumplimiento SI/NO & Descripción corta (si aplica)	Referencia a la descripción detallada (página)
Niveles de Servicio	Acuerdos de Nivel de servicio y Penalizaciones	
Valor añadido	Mejoras al alcance del servicio	
Cumplimiento Normativo	Acreditaciones	

A continuación se espera la propuesta de valor detallada y estructurada como sigue:

PROPUESTA DETALLADA

1. Índice

2. Tabla resumen en los términos indicados

3. Descripción del Servicio Propuesto

- Matriz de cumplimiento requisitos obligatorios
- Descripción de la metodología propuesta para la gestión del servicio
- Descripción del Servicio propuesto
 - Descripción de los trabajos a realizar:
 - Nueva infraestructura: suministro e implantación
 - Servicio Gestionado.
 - Descripción de los entregables
 - Descripción del Equipo de Trabajo
 - Estructura del Centro de servicio: misión y funciones
 - Estructura de gobierno del servicio
 - Plazo de Ejecución y Planificación:
 - Plan de Implantación de la nueva infraestructura,
 - Plan de Implantación del Servicio,
 - Plan de Devolución del Servicio
- Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el ofertante para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, aseguramiento de calidad y seguridad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para velar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

5. Prestaciones Superiores y Complementarias

- Si el proveedor decide proveer alguna mejora al alcance del servicio de entre las

consideradas como tales por RTVM, no debe incluirse en la propuesta que se entrega en el sobre B ninguna información de carácter económico ésta se debe entregar en el sobre C.

6. Cumplimiento Normativo

Se debe indicar el grado de cumplimiento y adjuntar las acreditaciones correspondientes en cada caso.

7. Otros datos de interés

Los licitadores podrán incluir un soporte electrónico con una demo virtual con la solución incluida en su propuesta de valor o la habilitación de claves de usuario de prueba para permitir la navegación sobre el sistema, todo ello, con la finalidad de facilitar el conocimiento y evaluación de la solución ofertada.