

MEMORIA JUSTIFICATIVA

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos es el área responsable de la provisión de los servicios y contenidos de la Web a través de distintas plataformas tecnológicas. También es responsable de dar el soporte al puesto para los trabajadores de la CRTVE que trabajan en la provisión de contenidos para la Web, así como participar en la distribución del contenido multimedia de RTVE.es, evolucionar las plataformas haciendo desarrollos, integrando nuevos servicios, etc.

La presente licitación se centra en:

- La atención al usuario, donde dar una respuesta unificada a los usuarios de RTVE.es, ante dudas o incidencias; así como la atención al personal interno de RTVE, con el soporte al puesto y el servicio de ventanilla única ante incidencias que estén relacionadas con los servicios vinculados/asociados a la Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos.
- La operación y gestión técnica de la plataforma IT, donde se instancian y ejecutan todos los servicios y aplicaciones de RTVE.es

Estos servicios tendrán las siguientes características:

- Atención 24x7 ante quejas y problemas.
- Soporte al puesto de trabajo.
- Operación de la plataforma IT para www.rtve.es.
- Procedimentación y monitorización del servicio.
- Gestión y operación de Video-on-Demand y directos de radio.
- Administración de las CDNs que dan soporte a la plataforma de RTVE.

Las responsabilidades que se encomiendan no son nuevas, ya que actualmente la CRTVE cuenta con un equipo equivalente; el expediente 2018/002775 mediante el cual se adjudicó la responsabilidad del soporte en el puesto de trabajo, así como la operación de la plataforma IT.

Estas actividades se ven justificadas, entre otras, por las siguientes razones:

1. Las plataformas que dan servicio a CRTVE.

Actualmente contamos con CPDs redundados y desbordamiento en Nube Pública con un número de máquinas cercano a 800 entre infraestructura y servicios y que gran parte de ellas tienen que ser gestionadas por CRTVE. Además, nos encontramos en un proceso de migración a una nueva plataforma de contenedores que cambiará, no sólo el dimensionamiento, sino también la heterogeneidad de la plataforma.

2. La necesidad de monitorización.

La previsión de problemas en la plataforma es fundamental para la imagen de RTVE y su negocio. No actuar de forma reactiva, esto es, sólo cuando hay error, es primordial dado que

es razonable exigir que seamos capaces de atajar los problemas de forma preventiva y mejorar así la calidad de los servicios cumpliendo con los contratos y compromisos.

3. La mayor necesidad de reforzar la seguridad.

La CRTVE ha visto cómo el número de intentos de ataques a sus sistemas, intentando explotar vulnerabilidades ha ido creciendo con el tiempo. Por ello, se requiere de una mayor monitorización y una mayor capacidad de reacción ante incidentes graves.

4. La complejidad de la plataforma.

Con el avance del tiempo y los cambios tecnológicos, la plataforma actual de la CRTVE se ha vuelto más heterogénea. Esto no sólo es una cuestión de CPDs, sino también de sistemas operativos, sistemas de gestión de máquinas, sistemas de persistencia, sistemas de distribución, tipos de distribución de vídeo y audio, formatos, etc.

La solución ante esta heterogeneidad no pasa por simplificar los servicios, ya que a veces es imposible, sino por la procedimentación de los procesos, así como contar con expertos en caso de necesidades concretas.

5. La dispersión de los usuarios.

Cuando se lanzó el pliego anterior, los usuarios estaban concentrados en Torrespaña, aunque había parte del servicio en Paterna. En la actualidad, sigue siendo así, pero ha aumentado la necesidad de dar asistencia a personal en los centros territoriales, o la asistencia a usuarios que operan desde casa y sin ubicación fija.

6. La ‘cloudificación’

Además de los servicios “on-premise”, esto es, dentro de la Cloud Híbrida, también se da soporte a usuarios en otros sistemas y servicios existentes o que tendrán que venir. La cloudificación ha llevado a que haya un mayor volumen de servicios en modo SaaS que estamos consumiendo, y que tienen que ser conocidos, gestionados y monitorizados por la CRTVE. Como ejemplo, la CRTVE tendrá que gestionar y monitorizar lo referente a la plataforma de recomendación o el servicio de Catch-Up Internacional, y tendrá que proporcionar un servicio con plenas garantías.

7. La evolución vertiginosa de la tecnología.

La CRTVE debe responder de forma rápida a los cambios tecnológicos. Por ello debe contar con mecanismos que le permitan dicha adaptación de la forma más eficaz posible. Es imprescindible disponer de un servicio experto en las distintas materias relacionadas con plataformas de sistemas, con el objetivo de mejorar y simplificar los procesos, modelos de gestión o la calidad de los servicios.

Como se deduce de lo anterior, respecto del expediente del 2018, tenemos que seguir contando con un servicio como el actual para adecuarse a la realidad de la CRTVE, no sólo por temas de volumen de trabajos contratados, sino también en cuanto al modelo. Además, las necesidades de presencia física se han ido rebajando motivadas por la cloudificación.

Por todo lo anterior, la Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos propone una nueva licitación, separando por lotes el servicio global de CAU y el de Operación de Plataforma IT. Actualmente el servicio se presta en su mayoría fuera de nuestras instalaciones, con un horario ininterrumpido 24x7, donde no entramos en el modelo de gestión, sino que tiene que ser indicado por el licitador, donde el servicio se mide por SLAs y por actividad y donde dispondremos de servicios profesionales expertos.

Como particularidad, el Lote 1 de Atención al usuario requiere la presencia de recursos en las instalaciones de CRTVE para el soporte al puesto de trabajo de redacción.

El modelo actual asegura una mayor calidad de los servicios, una garantía en la prestación, la documentación de los procesos de operación, la monitorización de los servicios que proveemos y la capacidad para la adquisición, gestión y uso de nuevas tecnologías en la plataforma.

Otro beneficio del modelo se deriva de la limitación del número de recursos en nuestras instalaciones, rebajando la posibilidad de problemas por la presencia física de personal externo.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos no cuenta con recursos suficientes para abordarlas tareas descritas, por lo que se requiere su contratación.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El expediente se divide en los siguientes lotes:

- Lote 1: Atención al usuario.
- Lote 2: Operación y Gestión Técnica de Plataforma IT.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento **ABIERTO** sujeto a regulación armonizada ya que no se dan los requisitos que establece la LCSP, para tramitar esta contratación por otro procedimiento distinto a este.

El procedimiento general abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del ceco número CC06SU1001 “Desarrollo Digital” está aprobado y contempla esta contratación.

No existe comparativa posible con un contrato anterior. El modelo de contratación es por lotes en los que las prestaciones solicitadas en los servicios varían con respecto al expediente anterior, ajustándose a las necesidades y demandas actuales.

Madrid, marzo de 2022