

S-03009-2023

Servicio Integral SAP para RTVE (TeleSAP-24)

MEMORIA JUSTIFICATIVA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El presente expediente tiene por objeto la contratación de un servicio integral SAP que incluya:

- Evolución y Mejora de Aplicaciones SAP y BO de RTVE
- Migración de SAP-HCM de RTVE a la nueva versión S/4HANA
- Servicio de Plataforma tecnológica SAP en cloud
- Suministro y mantenimiento de licencias SAP

RTVE requiere por tanto un servicio **“llave en mano”** mediante el cual el adjudicatario proporcione un servicio extremo a extremo y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento:

- Se requiere un **servicio flexible** con una actualización tecnológica y funcional continua
- El modelo será de **pago por uso**, de forma que solo se facturará lo que se consuma en cada servicio.
- Se requiere una **gestión global** del contrato, asegurando la correcta migración a la nueva plataforma y el funcionamiento permanente de los sistemas SAP.
- La plataforma deberá integrarse con el resto de sistemas corporativos de RTVE.
- Los servicios se realizarán de acuerdo a un modelo de **nivel de servicio (ANS)**, que permita evaluar de manera eficaz el servicio prestado y compararlo con los objetivos establecidos.

• **Servicios de Evolución y Mejora**

Los servicios incluidos en este expediente en relación con el mantenimiento y evolución de las aplicaciones SAP de RTVE, son los siguientes:

- **Mantenimiento preventivo.** Orientado a investigar, estudiar y realizar cambios en las aplicaciones para obtener mejoras, así como la puesta al día con las nuevas actualizaciones, aplicación de parches, etc.
- **Mantenimiento evolutivo.** Orientado a los desarrollos necesarios para cubrir nuevas funcionalidades, solicitadas por áreas usuarias, o modificaciones a las funcionalidades existentes que les permitan agilizar y mejorar su gestión y sus procesos.

Igualmente incluye la adaptación de las aplicaciones y parametrizaciones a las nuevas versiones del software de SAP, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento y el soporte del fabricante, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones del producto.

Mantenimiento correctivo. Incluye la resolución de incidencias, detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema que requieren la modificación/adaptación de los programas desarrollados o las parametrizaciones realizadas en las aplicaciones.

Soporte. Incluye las actividades del servicio que no generan ningún cambio en la codificación, parametrización, o funcionalidad de las aplicaciones, como resolución de problemas que puedan presentarse a los usuarios, tanto en cuestiones funcionales como de apoyo en la carga de datos, ejecución de procesos masivos, etc.

La contratación de estos servicios consistirá en servicios variables, que se irán consumiendo en la medida que sean necesarios, según se describe en el PCT.

- **Transformación HCM a S/4HANA**

Este servicio incluirá la migración de los entornos SAP-HCM de RTVE a la nueva versión S/4HANA, que debe realizarse antes de que el fabricante deje de proporcionar soporte a la versión actual en 2027, obteniendo asimismo una mejor cobertura de los procesos de negocio, aprovechando las nuevas funcionalidades.

Esta migración debe incluir todos los procesos previos a la migración, preparación del nuevo entorno, migración de datos, revisión y puesta a punto de interfaces con otros sistemas, actualización de la documentación, pruebas, soporte a usuarios, estabilización, etc., incluyendo todos los módulos implantados en RTVE:

- Estructura Organizativa
- Administración de Personal
- Gestión de Tiempos
- Gestión de Nómina
- Acción Social
- Gestión de Dietas

- **Servicio de Plataforma SAP**

RTVE requiere de una plataforma SAP en la nube, gestionada como servicio íntegramente por parte del adjudicatario.

Los requerimientos principales del servicio de plataforma SAP son los siguientes:

- Prestación del servicio de Plataforma SAP en la nube, incluyendo hardware, software licencias, etc.
- Inclusión de todas las comunicaciones necesarias.

- Servicios de operación, administración, soporte, mantenimiento Hw y Sw, actualizaciones, monitorización necesarios para su funcionamiento y su continua evolución.
- Migración desde la plataforma actual de RTVE a la nueva plataforma, incluyendo todas las tareas necesarias.
- Gestión integral del servicio.
- Alta disponibilidad y Centro de respaldo
- Coordinación con los trabajos del resto de servicios: evolución y mejora de aplicaciones SAP y BO y transformación a HCM a SAP S/4 HANA.

Los entornos requeridos, a proporcionar en modo servicio, serán los siguientes:

- **SAP Financiero CorpoSAP** (Desarrollo, Calidad y Producción)
- **EnteSAP** (Desarrollo, Calidad y Producción)
- **SAP HCM de RRHH** (Desarrollo, Calidad y Producción)
- **SAP BO BusinessObjects** (Calidad y Producción)

Asimismo, se incluirán los entornos de producción necesarios en el centro de respaldo para garantizar la continuidad del servicio.

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Uno de los servicios informáticos de mayor criticidad en RTVE es el sistema ERP SAP que, por su complejidad y volumen, requiere de un funcionamiento continuo y una evolución constante, con unos altos niveles de servicio y disponibilidad permanente, siendo utilizado directamente por más de **1.000 usuarios** e indirectamente en conexión con el resto de las aplicaciones corporativas.

Actualmente RTVE tiene estructurado el funcionamiento de los sistemas SAP mediante los siguientes servicios:

- **Servicio Integral SAP (TeleSAP)**, realizado mediante el Expte S-06397-20180725, cuya fecha de finalización prevista es el **30/09/24**.
- **Mantenimiento de Licencias SAP**, realizado mediante el Expte S-07242-2020 cuya fecha de finalización prevista es el **30/06/24**.

El modelo de servicio actual ha proporcionado resultados satisfactorios, de forma que se ha obtenido un servicio integral, llave en mano, garantizando su funcionamiento y reduciendo los riesgos mediante la implantación de un centro de respaldo.

El presente expediente supone una **continuación de los mismos servicios disponibles actualmente**, permitiendo continuar la prestación de los servicios SAP necesarios en RTVE.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Continuar ampliando y evolucionando la funcionalidad de los sistemas SAP, asegurando el cumplimiento de las necesidades de las distintas áreas de RTVE.
- Obtener una mejor cobertura de los procesos de negocio aprovechando los nuevos desarrollos de SAP que son liberados y los desarrollos a medida.
- Garantizar la estabilidad de los sistemas, así como su evolución en los distintos módulos.
- Puesta al día tecnológica constante de los componentes SAP.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos por los usuarios finales.
- Optimizar los recursos e incrementar las sinergias del conocimiento entre los entornos, aprovechando las economías de escala.
- Disponer de soporte del fabricante utilizando siempre versiones soportadas de SAP.
- Simplificar las plataformas tecnológicas de RTVE, aprovechando la flexibilidad de los servicios cloud.
- Reducción de riesgos de Ciberseguridad al gestionarse los sistemas por un proveedor especializado con las máximas medidas de seguridad.
- Aseguramiento de la continuidad del servicio.
- Modelo de servicio en pago por uso, optimizando el coste.

En el diseño de la contratación se tienen en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera RTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable, incluyendo las posibles modificaciones y ampliaciones que puedan surgir en caso necesario durante los próximos años

Por último, se debe indicar que con esta contratación se mantienen en RTVE las actividades más estratégicas:

- La definición de los requerimientos con las áreas de negocio.
- La estrategia de evolución funcional SAP
- La definición de la estrategia tecnológica y de servicios
- Las tareas de supervisión y control del servicio
- La integración con el resto de los sistemas de RTVE

Este proyecto se encuentra previsto en el Plan Estratégico de Tecnología de RTVE y pertenecen al proyecto 902 Transformación SAP (TeleSAP_HANA), dentro de dos ámbitos:

- PT 4.2 EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS E INFRAESTRUCTURAS DE SISTEMAS
 - Plataformas de proceso y Almacenamiento en Cloud

- PT 4.3 MEJORA DE PROCESOS Y APLICACIONES DE GESTIÓN Y MOVILIDAD
 - o Transformación de SAP

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

RTVE no dispone de los medios propios necesarios para acometer este servicio, por lo que se requiere de su contratación.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

No es posible la división en lotes, al requerir RTVE un servicio integral como el que se dispone actualmente, motivado por las siguientes razones:

- Se trata de un servicio remoto, en el que los trabajos de evolución, mejora y transformación de SAP se deben ejecutar constantemente de forma coordinada con los servicios de la plataforma en la nube, con constantes cambios de configuración, ejecución de procesos, puesta en producción de nuevas funcionalidades, etc.
- Para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos, debe ser el mismo proveedor el que mantenga en todo momento el control de las aplicaciones y las plataformas en la nube.
- Los licitadores deben aportar una solución integral, con el diseño más adecuado tanto para la evolución como para la plataforma, que garantice el resultado final del servicio bajo su responsabilidad.
- Los servicios deben realizarse con una supervisión conjunta globalmente, estando completamente interrelacionados los desarrollos a realizar sobre las aplicaciones SAP de RTVE y las actualizaciones de versión con la solución de plataforma en la que se apoyan, siendo inviable asegurar la resolución de incidencias complejas en caso de que intervengan distintos proveedores de forma separada.

La contratación en varios lotes generaría necesidades importantes de coordinación entre los distintos trabajos, gran complejidad y fuera de las instalaciones de RTVE, sin que RTVE disponga de recursos y capacidad para ello, que de contratarse de forma independiente supondrían además un sobrecoste desproporcionado, no asegurando el resultado final del servicio integral que requiere RTVE.

Se requiere una solución integral y única cuyo alcance comprende las prestaciones definidas en los Pliegos de Condiciones. Por ello, es necesario que las prestaciones estén coordinadas por un único adjudicatario. Existe la necesidad de ejecutar las diferentes prestaciones requeridas con una obligada complementariedad y unión de criterios.

En conclusión, procede a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público la no división en lotes del contrato para este servicio.

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.

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

Al tratarse de servicios informáticos críticos, muy complejos, con un importante volumen de información y utilizados por gran cantidad de usuarios al estar interconectados con el resto de aplicaciones corporativas, la importancia de este contrato es máxima, por esta razón se ha considerado oportuno establecer un 48 % en la puntuación de los criterios sujetos a juicio de valor que garantizará que la oferta que resulte adjudicada sea de máxima calidad.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del Centro de Coste está aprobado y contempla esta contratación. El importe estimado de contratación es el siguiente:

Servicio TeleSAP Desglose Costes	Contrato					Prorroga Año 5	Total
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Suma		
Evolución y Mejora	1.906.080,0	1.906.080,0	1.906.080,0	1.906.080,0	7.624.320,0	1.906.080,0	9.530.400,0
Transformación		279.000,0			279.000,0		279.000,0
Plataforma	2.934.545,50	2.327.557,00	2.327.557,00	2.332.676,50	9.922.336,0	2.337.796,0	12.260.132,0
Importe Total	4.840.028,0	4.512.876,0	4.233.876,0	4.238.876,0	17.825.656,0	4.243.876,0	22.069.532,0
IMPORTE TOTAL							22.069.532,0
POSIBLE AMPLIACION						15%	2.673.848,4
TOTAL MAXIMO							24.743.380,4

La diferencia de coste medio anual previsto con respecto al previsto del contrato actual es de aproximadamente un 40% de incremento, motivado por:

- Incremento de horas previstas de Evolución y Mejora y mayor proporción en servicios de Consultoría Senior.
- Incremento de costes de los servicios de plataforma en Cloud.
- Costes de migración de plataforma cloud.
- Incremento de los servicios de gestión de la Plataforma al reducirse los recursos internos de RTVE
- Incremento de costes unitarios de recursos estimado de un 30%.
- Adquisición de nuevas licencias para la transformación a S/4HANA del sistema de RRHH.
- Los precios unitarios utilizados no incluyen los posibles descuentos que puedan producirse en la licitación.

Servicios de Evolución y mejora:

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
Centro de Coste	CC01SS2310 DESARROLLO DE APLICACIONES

Orden Inversión	I301110H1201 TeleSAP-24 Evolución y Mejora
Cuenta de Gasto	6234003 servicios de Gestión Áreas Técnicas
Material	8200562 servicios de Gestión de Sistemas (Soporte Aplicac.)

Servicios de Plataforma:

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
Centro de Coste	CC01SS2320 SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN
Orden Inversión	I301110H1202 TELESAP-24 Plataforma y Licencias
Cuenta de Gasto	8200564 servicios en la Nube (Cloud)