

Expediente

S-05670-2023

Servicio de Administración Integral de Sistemas (SAIS-24)

MEMORIA

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD:

RTVE tiene contratados actualmente los servicios de Administración integral de sistemas, mediante el expediente **S-01574-20190218 Servicio de Administración Integral Sistemas (SAIS-20)**.

En la actualidad se está ejecutando la prórroga prevista de un año, con fecha de finalización del **20/01/25**.

Mediante este expediente se prestan los servicios de administración y gestión de las distintas plataformas tecnológicas del Centro de Proceso de Datos (CPD) corporativo, tales como:

- Sistemas Operativos de los Servidores Corporativos
- Plataformas Microsoft
- Sistemas Middleware WAS
- Gestores Documentales DOGMA y FILENET
- Sistemas de Almacenamiento y backup
- Base de Datos
- Atención 24x7
- Monitorización

Estas plataformas son **críticas e indispensables** para el trabajo diario del personal de RTVE y el funcionamiento de los distintos servicios informáticos y aplicaciones corporativas, tales como:

- Gestor Documental audiovisual ARCA
- Gestor Documental Administrativo DOGMA
- Sistemas de Producción y Emisión
- Aplicaciones Departamentales
- Otras aplicaciones
- Directorio Activo
- Gestión de Identidades
- Gestión de Ficheros
- .

El funcionamiento de todos los sistemas 24x7 requiere de un equipo técnico altamente especializado, que garantice el funcionamiento continuo de los sistemas y realice el mantenimiento preventivo, así como la atención inmediata ante cualquier incidencia o parada.

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

Servicio de Administración Integral de Sistemas (SAIS-24) - Memoria

Estos servicios, permitirán a RTVE:

- Asegurar el funcionamiento de los sistemas 24x7.
- Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio necesarios
- Atender la carga de trabajo en la administración de los sistemas.
- Disponer de las plataformas software siempre actualizadas.
- Disponer de nuevas plataformas lógicas cuando sea necesario.
- Optimizar el funcionamiento y rendimiento de los sistemas.
- Implementar las medidas de seguridad necesarias para prevenir ciberincidentes.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

RTVE no dispone de recursos para la realización de los servicios incluidos en este expediente, siendo por tanto imprescindible su contratación.

Objeto

El objeto de este expediente es la contratación de un **Servicio de Administración Integral Sistemas** del CPD corporativo, incluyendo todos los servicios necesarios:

- Administración UNIX
- Administración Microsoft
- Administración Middleware
- Administración de Gestores Documentales
- Administración del Almacenamiento y Backup
- Administración BBDD
- Administración de ciberseguridad
- Gestión de activos de software
- Soporte y documentación
- Atención 24x7
- Monitorización
- Servicios variables de Soporte

Se requiere un servicio mediante el cual el adjudicatario proporcione un servicio integral y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento, incluyendo:

- Administración completa de los sistemas
- Mantenimiento correctivo y soporte 24x7
- Mantenimiento preventivo y soporte a la evolución de los sistemas
- Gestión de configuración
- Soporte a usuarios
- Peticiones de modificaciones o cambios en las plataformas
- Puestas en producción de aplicativos
- Creación de nuevos entornos
- Cambios de configuración

- Actualizaciones de software y migraciones
- Dirección y coordinación del servicio

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

Las estimaciones de necesidades de los distintos servicios se han realizado en base a las necesidades actuales, así como la previsión de estimación de la demanda para los próximos años, para asegurar que puedan cubrirse todas necesidades.

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 administración de los sistemas se deben ejecutar de forma coordinada, con constantes cambios de configuración, ejecución de procesos en tiempo real, puesta en producción simultánea de nuevas plataformas, etc.
- Las distintas tecnologías a gestionar (Sistemas operativos, Bases de datos, Middleware, Gestores documentales, etc.), actúan de forma combinada para que sobre ellas funcionen las distintas aplicaciones y servicios, no pudiendo gestionarse de forma independiente.
- Los servicios deben realizarse con una supervisión conjunta globalmente, Se requeriría un esfuerzo desproporcionado de coordinación entre distintos equipos profesionales, que deberían estar en contacto permanente ante cualquier actuación, no disponiendo RTVE de recursos para dicha coordinación.
- Ante una incidencia crítica, la resolución sería muy compleja, ya que se debería analizar previamente a qué proveedor le corresponde su resolución, lo que frecuentemente implica la revisión coordinada y simultánea por expertos de diferentes tecnologías. Sería por tanto imposible garantizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio que requiere RTVE por la criticidad de sus sistemas para la Producción y Emisión.
- Los licitadores deben aportar un equipo de trabajo integral, con el diseño más adecuado para administrar conjuntamente la globalidad de plataformas, que garantice el resultado final del servicio bajo su responsabilidad y con la mayor eficiencia.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento general 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.

CRITERIOS DE SOLVENCIA

Servicio de Administración Integral de Sistemas (SAIS-24) - Memoria

Las solvencias exigidas a los licitadores para este expediente son las siguientes:

Solvencia económica:

- Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 1.599.188,50 €, que equivale al 70 % de la anualidad media del valor estimado del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al **70% de la anualidad media del valor estimado del contrato** es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar el servicio y no es un volumen de negocio excesivo, de forma que no se restringe la concurrencia. Se da la posibilidad de acreditar el cumplimiento por la cifra de negocios de alguno de los últimos tres ejercicios, lo que aporta una mayor flexibilidad. Con el umbral exigido la CRTVE se garantiza aptitud suficiente por parte de los potenciales licitadores y un acceso no restrictivo a la licitación. Teniendo en cuenta el presupuesto estimado y las características del sector la cifra es proporcional al objeto del contrato.

Solvencia técnica:

- Contar al menos con **2 referencias** de trabajos similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años cuyo importe acumulado sea igual o superior al 50% de la anualidad media del contrato que asciende a 1.142.277,00 €
- Disponer de documentos acreditativos de que el licitador establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 27001 (information Security Management System) o cualquier otra certificación equivalente.
- Disponer de documentos acreditativos de que el licitador establece los requisitos para construir la seguridad y la resiliencia capaces de mantener la continuidad en su negocio. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 22301 (Business Continuity and Disaster Recovery System) o cualquier otra certificación equivalente.
- Disponer de documentos acreditativos de que el licitador se encuentra en un proceso de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente. Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad ISO 9001 (Quality Management System) o cualquier otro elemento de prueba alternativo.

Teniendo en cuenta el objeto del contrato, que es un proyecto muy importante para los intereses de RTVE y de una duración considerable, RTVE considera imprescindible solicitar toda la solvencia técnica especificada:

Las dos referencias de servicios similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar la administración de sistemas informáticos con las tecnologías utilizadas en RTVE, dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.

Asimismo, RTVE considera imprescindibles todas las certificaciones que se solicitan ya que éstas están directamente relacionadas con la calidad con la que nos tienen que dar en todos los servicios objeto de este expediente y durante toda la duración del contrato y su posible prórroga.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

Se desestimarán aquellas ofertas que no superen el 50 % de la puntuación sujeta a juicio de valor, tal como se contempla en la cláusula 9ª del PCAP, esto se debe a que se trata de un servicio crítico para la actividad diaria de RTVE, aplicar este filtro permitirá que la prestación de servicios se ejecute con un alto grado de profesionalidad y alta capacidad, disminuyendo riesgos y garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas. Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no aseguran un cumplimiento suficiente de los requerimientos en cuanto las características técnicas de los servicios a realizar.

Los criterios de valoración sujetos a juicio de valor tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas.

Se asignan hasta un total de **25 puntos** sometidos a juicio de valor a la idoneidad de la solución técnica presentada por cada licitador, valorando diferentes aspectos que son relevantes para el servicio y de interés para RTVE. Los aspectos que se valoran están relacionados con la calidad del servicio que se espera obtener. Son aspectos vinculados al objeto del contrato, y tienen como objetivo disponer de un servicio idóneo y son: El modelo de administración, la gestión integral del servicio, los acuerdos de nivel de servicio (ANS), los entregables y gestión de la documentación, metodología, seguimiento y control de calidad.

Se aplican criterios automáticos para valorar el equipo de trabajo y el precio.

Para valorar el equipo de trabajo se aplicarán las fórmulas incluidas en el fichero Excel que cada licitador tendrá que cumplimentar, y que abarca todas las posibles capacidades tecnológicas de cada perfil. Los cálculos se basan en la relevancia de cada uno de los sistemas que se administrarán durante la ejecución del contrato, la coincidencia de la experiencia de los perfiles con las versiones de los distintos sistemas, y la duración de dicha experiencia. También se valorarán las certificaciones en tecnologías relevantes, la formación reglada, y el número de horas de formación en otras tecnologías.

Para valorar el precio la fórmula aplicada permite calificar adecuadamente las ofertas económicas asignando una puntuación según el precio ofertado de manera inversamente proporcional a la oferta más ventajosa.

La aplicación de estos criterios permitirá que la oferta que resulte adjudicada, sea la más adecuada, para cubrir las necesidades de CRTVE.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

RTVE cuenta con presupuesto suficiente para llevar a cabo este servicio. El importe estimado de la contratación propuesta es el siguiente:

Servicios	Contrato					Eventual modificación (15%)	Prorroga Año 5
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Suma		
Administración Integral de Sistemas	2.116.800,0	2.002.140,0	2.002.140,0	2.002.140,0	8.123.220,0		2.002.140,0
Servicios Variables Soporte	253.750,0	253.750,0	253.750,0	253.750,0	1.015.000,0	1.370.733,0	253.750,0
Total	2.370.550,0	2.255.890,0	2.255.890,0	2.255.890,0	9.138.220,0		2.255.890,0
VALOR ESTIMADO DE CONTRATO							12.764.843,0

La variación del importe de licitación de este expediente respecto al servicio actual es de aproximadamente 41% de incremento. Los aspectos que justifican la variación son los siguientes:

- Actualización de costes del equipo de trabajo con respecto a los costes de expediente actual tramitado hace más de 4 años.
- Incremento de complejidad de las plataformas y tecnologías a administrar, que requieren cada vez recursos más especializados.
- Implementación de nuevos servicios de mejora de la ciberseguridad en las plataformas y para cumplir el Esquema Nacional de Seguridad y Gestión de activos software, para garantizar el cumplimiento del licenciamiento del software de los distintos fabricantes.

Imputación:

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
Centro de Coste	CC01SS2320 Sistemas y Explotación
Cuenta de Gasto	6234003 Servicios de Gestión Áreas Técnicas
Material	8200562 Servicios de Gestión