

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

Las tareas que se encomiendan no son nuevas, ya que actualmente la CRTVE cuenta con un equipo equivalente; el expediente S-01653-2022, mediante el cual se adjudicó la responsabilidad de la *Operación y Mantenimiento de la plataforma IT para RTVE.es*.

Las responsabilidades y actividades anteriormente licitadas no sólo siguen siendo necesarias, sino que, además, se requiere de su continuidad y de un grado mayor de especificidad fruto de la evolución de la plataforma técnica de RTVE y de una mayor complejidad de procesos. Entre otras, se justifica por las siguientes razones:

1. Las plataformas que dan servicio a CRTVE.
Actualmente contamos con una solución de nube híbrida multitenant. La plataforma cuenta con dos CPDs, el principal en Interxion y otro CPD en modo disaster recovery en el Tecnocampus de Mataró. Desde esta plataforma se cuenta con desbordamiento en nube pública. La infraestructura actual cuenta con más de 800 servicios repartidos en sistemas de virtualización como en plataformas de contenedores como kubernetes o soluciones enterprise como Openshift.
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 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.

En la actualidad 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", 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, la plataforma de gestión de usuarios, pasarela de pago, servicios basados en ontologías semánticas o el Big Data. En todos ellos 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.

Por todo lo anterior, la Dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos propone esta licitación en la que el grueso de la prestación se ejecuta en las instalaciones del adjudicatario/s, con un horario de operación ininterrumpido 24x7, donde el adjudicatario establece un modelo de gestión que es medido por SLAs y por actividades realizadas, y donde se solicita una bolsa 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 las distintas redacciones digitales.

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 Explotación y Desarrollo de Interactivos no cuenta con recursos propios suficientes para abordar las tareas descritas, por lo que se requiere su contratación.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El expediente se divide, en base a las responsabilidades y trabajos a desarrollar, en los siguientes lotes:

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

RTVE considera que esta división en lotes es pertinente, dota de plena funcionalidad a cada equipo técnico, y permita un seguimiento efectivo por parte de RTVE.

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

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA

Solvencia económica:

1. Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior al 80 % de la anualidad media del valor estimado del/os lote/s a los que presente oferta.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al 80 % de la anualidad media del valor estimado de/de los lote/s a los que presente oferta es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar la prestación 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:

2. Contar al menos con una referencia de prestaciones similares al objeto del lote/s, realizado en los últimos tres años cuyo importe acumulado sea igual o superior al valor estimado de la anualidad media del/os lote/s a los que presente oferta, que asciende a 498.500 € en el caso del lote 1 y a 425.500 € en el caso del lote 2.

La referencia de prestación similar es necesaria para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar las prestaciones requeridas dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.

A estos efectos, se define en el pliego lo que puede considerarse una referencia válida en función del objeto del contrato y de las tecnologías que se demandan, y los años de duración, 1 referencia es una cantidad asumible no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará experiencia en el objeto del contrato.

3. Disponer de la certificación ISO 9001 o certificación equivalente, que acredite que el licitador se encuentra en un proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del cliente.
4. Disponer de la certificación ISO2000 o certificación equivalente que acredite que el licitador realiza los servicios y procesos TI bajo unas condiciones de buenas prácticas, garantizando un nivel alto de calidad.
5. Disponer de certificación ISO27001 o certificación equivalente que acredite el cumplimiento del licitador con los estándares de seguridad de la información y calidad en la provisión de servicios gestionados.
6. Disponer de la certificación ISO22301 o cualquier otra certificación equivalente, que garantice que el licitador desarrolla su actividad conforme a estándares que garantizan la continuidad del negocio.
7. Disponer del certificado ITIL V3 (edición de 2011) o certificado para la gestión, desarrollo y procedimientos de servicios de Tecnologías de la Información equivalente.

Se considera imprescindible las certificaciones que se solicitan ya que éstas están directamente relacionadas con la calidad y garantías de seguridad con la que tienen que proporcionar las prestaciones objeto de este expediente.

El cumplimiento de estas normas de calidad garantiza la calidad y la buena gestión en la prestación y la protección ambiental y la prevención de contaminación, con el fin de asegurar un buen resultado de la ejecución del contrato, minimizar los riesgos, y reducir los impactos medioambientales negativos.

Los certificados deben estar expedidos por empresas certificadoras oficiales europeas. Estos certificados son estándares asentados para empresas de TI y, por tanto, no restringen la concurrencia.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN

La aplicación de los criterios de valoración definidos en la cláusula 11ª del PCAP, permitirá que la oferta que resulte adjudicada sea la más adecuada, para cubrir las necesidades de RTVE.

Los criterios de valoración incluidos tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas. Se asignan 45 puntos a criterios sujetos a juicio de valor en función de los recursos asignados al proyecto ya que estos están relacionados con la calidad de la prestación

Se ha establecido un umbral mínimo de cumplimiento para los criterios sujetos a juicio de valor porque al tratarse de una prestación **crítica** para la operación de todo el ámbito digital, aplicar este filtro permitirá que la prestación se ejecute con un alto grado de profesionalidad y alta capacidad, disminuyendo riesgos y garantizando el correcto funcionamiento. Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no garantizan la ejecución óptima de las prestaciones incluidas en el contrato. Hay que tener en cuenta que, para ampliar la concurrencia, se ha rebajado la exigencia de los perfiles individuales, por lo que el único medio de garantizar la alta capacitación es potenciar aquellos licitadores que presenten los equipos mejor cualificados, lo que redundará en una prestación más efectiva.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del ceco número CC06SU1001 contempla esta contratación.

El precio máximo de la licitación se incrementa en relación con el expediente anterior debido al incremento de los salarios en los convenios y los precios de servicios y suministros de los dos últimos años y al incremento de prestaciones solicitadas. En concreto:

- **Lote1:** aumentando un 15% como consecuencia de la ampliación de horario de prestación del servicio del CAU, la solicitud de hardware y una línea de datos (para el testing manual con los dispositivos ubicados en Torrespaña) y el posible traslado de la línea punto a punto que nos

une con el proveedor actual de la Cloud Híbrida (si hubiera cambio de empresa en este servicio).

- **Lote2:** aumentando un 7% el importe.

Con este incremento en el importe de la licitación respecto al anterior pliego se pretende también favorecer la concurrencia.