

Expediente S-02929-2024

Evolución y Mantenimiento DOGMA (DOGMA25)

MEMORIA

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD

RTVE tiene contratados actualmente los servicios de Evolución y mantenimiento del Gestor Documental DOGMA, mediante los expedientes:

- **S-05592-20190715 Evolución y Mejora del gestor documental DOGMA (DOGMA-20)**, por un plazo de 4 años, que se encuentra en su única prórroga, con fecha de finalización prevista el **14/12/24**.
- **S-05414-2019 Mantenimiento y soporte licencias DOGMA-TAMINO**, por un plazo de 4 años, que se encuentra en su única prórroga, con fecha de finalización prevista el **31/12/24**.

Mediante estos expedientes se prestan los servicios necesarios para el funcionamiento del sistema de DOGMA, implantado en RTVE:

- Evolución y Mejora del Sistema.
- Mantenimiento de Licencias, asegurando la disponibilidad de soporte técnico a los productos, actualizaciones, correcciones y nuevas versiones.
- Soporte de Plataforma.
- Soporte 24x7.

El Sistema DOGMA es **estratégico e indispensable** para la gestión documental administrativa RTVE, siendo utilizados por todas las áreas como unico repositorio de documentación administrativa y de gestión sobre la cual se han implementado numerosas bases de datos, cubriendo las necesidades requeridas por las diferentes áreas de RTVE.

A titulo orientativo, las principales magnitudes del sistema son:



*Datos 2023

Actualmente están operativas más de **75 bases y aplicaciones documentales** basadas en la plataforma DOGMA con más de **12 millones de documentos** de gran criticidad para RTVE, a los que tienen acceso más de 300 usuarios de manera directa, aparte de todo el personal de RTVE mediante integraciones a medida con aplicaciones terceras (Intranet, Portal del Trabajador, SAP, GECO, SIP, SPA, Transmisiones, Dietas de Viaje, Banco de Datos, Planes de Pensión, GAP, Pluses de Programas, ...).

Evolución y Mantenimiento del Gestor Documental DOGMA (DOGMA25) - Memoria

Mediante los dos expedientes que finalizan en 2024, se han creado nuevas bases de datos y realizado evoluciones y mejoras para el resto, se ha integrado con nuevos sistemas, y se ha realizado el mantenimiento y actualización de las licencias, y la resolución de incidencias en su funcionamiento.

Para los próximos años, se produce la necesidad de continuar acometiendo evoluciones y mejoras al sistema, integrarlo con nuevas aplicaciones, y disponer de licencias y soporte del fabricante que garanticen el correcto funcionamiento del sistema.

El proyecto se encuentra previsto en el Plan Estratégico de Tecnología 2023-2027:

- **PT4.3 Mejora de Procesos y Aplicaciones de Gestión y Movilidad**
 - **PT4.3.7 Mejora de la gestión documental administrativa DOGMA**

OBJETO

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

- **Evolución y Mejora** de Aplicaciones DOGMA de RTVE
- **Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma**

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.
- 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.

Los servicios incluidos son:

- **Servicios de Evolución y Mejora**
 - Mantenimiento preventivo.
 - Mantenimiento evolutivo.
 - Mantenimiento correctivo
 - Soporte.
- **Mantenimiento de Licencias y Soporte de Plataforma**
 - Mantenimiento y actualización de versiones y parches.
 - Soporte experto a la plataforma.
 - Soporte 24x7.

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.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

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

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

No es posible la división en lotes, al requerir RTVE un servicio integral extremo a extremo que garantice la disponibilidad del servicio, motivado por las siguientes razones:

- Se trata de un servicio remoto, en el que los de evolución y mejora se deben ejecutar de forma coordinada con el soporte a la plataforma, con la migración de versiones, con constantes cambios de configuración, adaptación permanente de las medidas de seguridad, y con contacto directo con el fabricante.
- 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 y siendo muy complejo asegurar la resolución de incidencias complejas en caso de que intervengan distintos proveedores de forma separada, pudiendo provocar interrupciones del servicio.
- Ante una incidencia crítica, la resolución sería muy compleja, ya que se debería analizar previamente a qué proveedor le corresponde su resolución. Sería por tanto imposible garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio que requiere RTVE por la criticidad de este servicio.
- Los licitadores deben aportar un equipo de soporte y una gestión integral, con el diseño más adecuado para proporcionar conjuntamente el servicio, que garantice el resultado final del servicio bajo su responsabilidad y con la mayor eficiencia.

La contratación en varios lotes generaría necesidades importantes de coordinación entre los distintos trabajos, de gran complejidad y fuera de las instalaciones de RTVE, que de contratarse de forma independiente supondrían además un sobrecoste desproporcionado, no asegurando el resultado final del servicio integral que requiere para un servicio crítico como este cuyo fallo provocaría la imposibilidad de acceso a todos los documentos de RTVE.

Debe por tanto ser el mismo adjudicatario el que gestione y realice todos los servicios de forma integral para evitar cualquier interrupción o fallo del servicio, que resulta de máxima criticidad para el funcionamiento de RTVE.

En conclusión, procede, desde el punto de vista técnico, 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 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

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

Solvencia económica:

1. Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 1.379.507,68€. Esto se acreditará mediante la presentación de las cuentas anuales auditadas y depositadas en el Registro Mercantil, o documento equivalente. En el caso de que se trate de empresas no obligadas a presentar las cuentas en registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.

Se considera que un volumen anual de negocios de al menos 1.379.507,68€ 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 restrinja 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 RTVE 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 **dos referencias** de servicios realizados en los últimos tres años de evolución, mejora y mantenimiento del gestor documental DOGMA.

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

3. Disponer de certificación nivel ENS MEDIO para el servicio de Evolución y Mejora de aplicaciones.
4. 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 que se indicará en el Anexo III (Declaración Responsable).
5. 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, que indicará en el Anexo III Declaración responsable.

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

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.

Las ofertas técnicas se valorarán de acuerdo con los siguientes criterios:

Criterios	Puntuación máxima a conseguir
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	24
Servicio de Evolución y Mejora	5
Servicio de Mantenimiento de Licencias	5
Centro Tecnológico	5
Acuerdos de Nivel de Servicio	5
Entregables y documentación	1
Metodología y control del Servicio	1
Transferencia tecnológica y de conocimiento	1
Dirección y coordinación del Servicio	1
Criterios de valoración automáticos – Técnicos	25
Equipo de trabajo Evolución y Mejora	20
Equipo de trabajo Soporte de Plataforma	5
Criterios de valoración automáticos - Precio	51

Técnicamente, las propuestas de los licitadores se van a valorar en base a criterios sujetos a juicio de valor con hasta 24 puntos y 25 puntos automáticos.

Se asignan hasta un total de 24 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: modelo de servicio de evolución y mejora, el mantenimiento de licencias, el centro tecnológico, la gestión integral del servicio, los acuerdos de nivel de servicio (ANS), los entregables y gestión de la documentación, metodología, transferencia tecnológica y de conocimiento y la dirección y coordinación del servicio.

Se asignan hasta 25 puntos a los criterios automáticos para valorar los equipos de trabajo.

Para valorar el equipo de trabajo cada licitador tendrá que cumplimentar el ANEXO. FORMATO DE PERFILES incluido en el PCT.

Se valorará hasta 51 los puntos asignados al 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:

Servicio	Anual	Contrato 4 Años	Eventual modificación 15%	Valor estimado contrato
Evolución y Mantenimiento DOGMA	344.876,92	1.379.507,68	206.926,15	1.586.433,83

Desglose Inversión y Gasto:

Servicio	Anual	Contrato 4 Años	Eventual modificación 15%	Valor estimado contrato
INVERSION	240.900,00	963.600,00	144.540,00	1.108.140,00
Evolución y Mejora	240.900,00	963.600,00	144.540,00	1.108.140,00
GASTO	103.976,92	415.907,68	62.386,15	478.293,83
Mantenimiento Licencias	94.076,92	376.307,68	56.446,15	432.753,83
Soporte de Plataforma	9.900,00	39.600,00	5.940,00	45.540,00
Total Inversión y Gasto	344.876,92	1.379.507,68	206.926,15	1.586.433,83

La variación del importe de este expediente respecto a actual es de aproximadamente del 19%. Los aspectos que justifican la variación son los siguientes:

- Incremento previsto de tarifas del servicio de Evolución y Mejora.
- Incremento de tarifas de mantenimiento de licencias del fabricante.

IMPUTACIÓN

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
Centro de Coste	CC01SS2310 Desarrollo de Aplicaciones
Orden de Inversión	I501110D1134 Evolución y Mejora DOGMA
Centro de Coste	CC01SS2320 Sistemas y Explotación
Cuenta de Gasto	6222002 Mantenimiento de Software informático
Material	8200556 Mantenimiento de Software informático