S-02457-2024
Servicio Microsoft Unified Support (2025)

MEMORIA

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD

RTVE tiene contratados actualmente los servicios de **Soporte Avanzado para Productos Microsoft**, mediante el expediente:

- **S-06836-2022 Servicio de Soporte Microsoft Unified Support (2023)**, por un plazo de 2 años, con fecha de finalización prevista el **31/12/24.**

Los servicios informáticos prestados por la Dirección de Sistemas a las diferentes áreas de negocio se soportan en los Servidores Centrales ubicados en el CPD corporativo y en los puestos de trabajo, que utilizan diversos productos del fabricante Microsoft:

- Base de Datos SQL Server
- Directorio Activo, para control de acceso a la Red
- Sistema Operativo Windows Server
- Sistema Operativo Windows 10/Windows 11
- Remote Desktop para escritorios remotos
- Sistema de gestión SCCM
- Servicios en la nube de Microsoft

La variedad de los productos, junto a la evolución obligada para adaptarse a las necesidades, hacen que se alcance una complejidad elevada en las configuraciones que permita mantener las prestaciones y seguridad de los sistemas en un grado óptimo.

Las distintas aplicaciones y servicios corporativos que utilizan estas plataformas constituyen un elemento crítico en los procesos informáticos de RTVE, siendo utilizados de forma intensiva por más de 6.500 empleados, 24 horas al día y 365 días al año.

Por ello, se requiere de un servicio ininterrumpido y altamente fiable, que garantice la atención a estos entornos y la resolución de cualquier problema técnico o caída en el menor tiempo posible las 24 horas del día.

De no contratarse este servicio no se dispondría de soporte del fabricante ante cualquier incidencia pudiendo quedar interrumpida la ejecución de procesos críticos para el negocio de RTVE e incluso la parada de todos los servicios corporativos.

OBJETO

El presente expediente tiene por objeto la contratación de un soporte avanzado para productos de Microsoft que incluya:

- Servicios de revisión y diagnóstico preventivo de los sistemas
- Atención de consultas sobre la configuración de los productos
- Soporte ante incidentes 24x7
- Soporte de los laboratorios del fabricante
- Workshops sobre los productos
- Documentación técnica avanzada

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, que deben ser realizados por el fabricante con el soporte de sus laboratorios, siendo por tanto imprescindible su contratación.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El expediente se ha planteado en un único lote. El objeto del contrato no resulta divisible en lotes pues se trata de un servicio único de mantenimiento y soporte integral para todas las licencias del producto software objeto del contrato.

El artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, indica que el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente. Entre los motivos válidos a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato, se cita el siguiente en el apartado b): El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. Ambos extremos deberán ser, en su caso, justificados debidamente en el expediente.

Los trabajos y distintas tareas a desempeñar no pueden ser realizados de forma independiente por distintos adjudicatarios habida cuenta que como señalamos previamente se trata de un único servicio que da apoyo a distintos componentes.

Una hipotética división en lotes de las distintas tareas pondría en riesgo la correcta ejecución del contrato precisamente por tratarse de un software único que requiere servicio integral y coordinado al objeto de evitar fallos y disfunciones.

Por lo expuesto, entendemos que queda justificada la no conveniencia de dividir en lotes los distintos trabajos del contrato, dado que la naturaleza del objeto del contrato implica además la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse seriamente dificultada por su división en lotes y ejecución por varios contratistas.

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 425.348,0, el valor del contrato. 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 el valor 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 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 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. 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.
3. Contar al menos con **una referencia** de servicios realizados en los últimos tres años, de **Microsoft Unified Support** por importe de 106.337,0€, lo que equivale al 100% de la anualidad media del contrato.

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:

- La referencia 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 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 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

Todas las exigencias indicadas en el pliego de Especificaciones Técnicas definen perfectamente las características de los servicios que se requieren. No existen, mejoras técnicas sobre lo solicitado que puedan añadir valor para RTVE, con lo que la inclusión de criterios técnicos de valoración desvirtuaría la valoración de las ofertas, al no representar una mayor relación calidad-precio. Por consiguiente, el precio debe ser el único factor determinante de la adjudicación.

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 3 Años	Eventual Modificación 10%	Valor Estimado Contrato
Microsoft Unified Support	106.337,0	425.348,0	**42.534,8**	**467.882,8**

La variación del importe de este expediente respecto a actual es de aproximadamente del 14%. Los aspectos que justifican la variación son los siguientes:

- Incremento de tarifas de servicios del fabricante.
- Incremente previsto de necesidades de soporte variable.

Imputación:

Dirección responsable	**Dirección Área de Sistemas**
Centro de Coste	**CC01SS2330 Servicio a Usuarios**
Cuenta de Gasto	**6234003** Servicios de Gestión para Áreas Técnicas
Material	**8200562** Servicios de Gestión de Sistemas