

Expediente

S-03958-2024

Herramienta para la Gestión de Procesos TI (ITSM-ALM)

MEMORIA

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD

El área de sistemas necesita actualizar y evolucionar su Marco de Procesos TI, para disponer de un nivel de madurez y calidad adecuado a la importancia de cada uno de los procesos que tiene definidos para la mejora en la gestión de los servicios TI prestados a las áreas usuarias de RTVE.

Estos procesos están implementados sobre diferentes herramientas de gestión TI (WhiteStone, SIGO, CMDBuild, VIAC, ZABBIX, etc.) que requieren de una actualización y de una nueva orientación hacia las tecnologías y modelos más modernos y eficaces para la gestión de procesos y herramientas ITSM. Estos modelos están basados en plataformas unificadas de servicio, colaboración entre equipos, visibilidad agregada, personalización e integración entre procesos y áreas que los gestionan, aportando funcionalidades que actualmente quedan fuera del alcance de nuestras herramientas.

Para las herramientas PPM-ALM de gestión de proyectos y desarrollo, se requiere disponer de un conjunto de herramientas completo para la gestión del ciclo de vida del software, soporte a las metodologías (ágiles, desarrollo estructurado, gestión de proyectos, etc.) y la integración continua con el ecosistema de DevOps.

También resulta necesario disponer de procesos y herramientas TI certificadas que permitan establecer iniciativas y mejoras sobre los procesos identificados como prioritarios para el cumplimiento con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

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 una herramienta llave en mano, contratada en modo servicio (Software as a Service).
- Todos los procesos deben ser implantados en la misma herramienta, estando altamente interrelacionados entre sí y compartiendo datos de forma continua.
- El adjudicatario debe proporcionarla en su propia plataforma, realizando todos los trabajos de administración que sean necesarios.
- El adjudicatario debe aportar un equipo de soporte y una gestión integral, con el diseño más adecuado bajo su total responsabilidad y con la mayor eficiencia.
- Debe garantizarse el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio requeridos para la resolución de cualquier incidencia y garantizar la disponibilidad del servicio 24x7.

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.

El 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

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 a 847.274,00 € que equivale al 50% del importe total del valor del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al 50 % del importe total del valor del contrato 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:

1. Contar al menos con DOS referencias de trabajos similares de implantación y/o soporte de la herramienta ITSM ofertada.

Contar al menos con DOS referencias de trabajos similares de implantación y/o soporte de la herramienta ALM ofertada.

El importe acumulado de las CUATRO referencias deberá ser igual o superior al 100% de la anualidad media del contrato que asciende a 423.637,00 €.

Sólo se considerarán trabajos similares aquellos **servicios de implantación y/o soporte de la herramienta ITSM y ALM ofertada, con:**

- Al menos 200 usuarios de la herramienta ITSM
 - Al menos 400 usuarios de la herramienta ALM
 - En la Unión Europea.
 - Con servicio de administración y soporte
3. Disponer de certificación **ENS nivel Medio** en los servicios objeto del presente expediente.
 4. 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 II Declaración responsable.
 5. 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 que se indicará en el Anexo II (Declaración Responsable).

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 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 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.

JUSTIFICACION DE LOS 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.

Se asignan hasta un total de **50 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, tienen como objetivo disponer de un servicio eficiente y son los siguientes:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTOS MÁXIMOS A CONSEGUIR
Crterios de valoración sujetos a juicio de valor	50
3. Requerimientos Funcionales	30
3.1 Modelo Objetivo	3
3.2 Funcionalidades Módulo ITSM	10
3.3 Funcionalidades Módulo PPM/ALM.	10
3.4 Funcionalidades Herramienta Cuadro de Mando	3
3.5 Funcionalidades Herramienta RESIT	1
3.6 Funcionalidades Generales	2
3.7 Integración con Sistemas de RTVE	1
4. Implantación	10
4.1 Fase 1: Procesos y funcionalidades ITSM	3
4.2 Fase 2: Gestión de Proyectos y ALM	3
4.3 Fase 3: Otros Módulos	1
4.4 Actividades de la Implantación	2
4.5 Formación, Transferencia de conocimiento y Gestión del Cambio	1
5. Requerimientos Generales del Servicio	10
5.1 Requerimientos de Plataforma	1
5.2 Licenciamiento y Usuarios	1
5.3 Gestión Integral del servicio	3
5.4 Equipo profesional	3
5.5 Acuerdos de Nivel de Servicio	0,5
5.6 Seguridad	0,5
5.7 Metodología, control de calidad y seguimiento	0,5
5.9 Entregables	0,5
Crterios de valoración automáticos - Precio	50

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

Solo se aplican criterios automáticos 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.

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	Contrato					Eventual Modificación 15%	Valor Estimado Contrato
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Suma		
Herramienta ITSM-ALM	483.998,0	521.470,0	344.540,0	344.540,0	1.694.548,0	254.182,2	1.948.730,2

Desglose de Costes

Fijo/Var	Servicios	Contrato					Total Estimado
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4		
Fijo	Implantación	203.280,0	159.680,0				362.960,0
Fijo	Administración y Soporte	32.200,0	32.200,0	32.200,0	32.200,0		128.800,0
Variable	Licencias	161.368,0	242.440,0	242.440,0	242.440,0		888.688,0
Variable	Formación	17.250,0	17.250,0				34.500,0
Variable	Evolución y Mejora	69.900,0	69.900,0	69.900,0	69.900,0		279.600,0
Total		483.998,0	521.470,0	344.540,0	344.540,0		1.694.548,0

Imputación:

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
Centro de Coste	CC01SS2300 Dirección de Sistemas
Cuenta de Gasto	6234003 Servicios de gestión para Sistemas y MMII
Material	8200564 Servicios en la nube (cloud)
Orden de Inversión	Herramienta ITSM-ALM