

## Expediente

S-04845-2024

Servicio de Control de Acceso a Procesos Selectivos de RTVE (CAPS-24)

## MEMORIA

### JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD

RTVE está desarrollando una nueva plataforma integral para de gestión de procesos selectivos. La nueva plataforma contará con una nueva aplicación desarrollada que permitirá la gestión de todo el proceso, así como la documentación asociada a los candidatos (unos 20.000 aproximadamente en la convocatoria actual). Dicha plataforma requiere de un sistema de control de accesos y que permita registrarse a los candidatos de forma segura para acceder a la misma cuando lo requieran.

Se considera que será la opción más conveniente para RTVE la utilización de un sistema de control de autenticación en la nube, llave en mano, con amplia presencia en el mercado y cuya integración con la aplicación que está desarrollando RTVE resulte sencilla.

Este enfoque tiene las siguientes ventajas para CRTVE:

- **Acelerar lo más posible** la integración de autenticación con la aplicación desarrollada por RTVE.
- Se **aprovecha la experiencia** de integración, adaptaciones, procesos y parametrizaciones realizadas hasta la fecha.
- **Se evitan inversiones** adicionales en plataformas tecnológicas a implantar en Instalaciones de RTVE.
- **Se simplifica** la infraestructura tecnológica de RTVE
- Se sigue la **estrategia tecnológica definida en RTVE** que se dirige hacia los servicios en modo cloud siempre que es posible.

### OBJETO

El presente expediente tiene por objeto la contratación de un servicio de autenticación de acceso y autoregistro que deberá alojarse en cloud ajena a RTVE y deberá incluir las siguientes funcionalidades:

- Funcionalidad de registro para usuarios (candidatos).
- Autenticación simple (usuario y contraseña) de los usuarios.
- Autenticación 2FA (Doble Factor) para fortalecer la autenticación simple.
- Servicio de Atención 8x7 a incidencias de acceso de los usuarios (contraseña errónea, bloqueo de usuario, necesidad de cambio de contraseña, etc.)
- Incluirá todas las licencias precisas tanto para el volumen de usuario previsto como para el funcionamiento de la propia plataforma y solución técnica.

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
- Se requiere una **gestión global** del contrato, asegurando la correcta importación de los datos de usuarios actuales necesarios para su autenticación (unos 20.000 actualmente) a la nueva plataforma y el funcionamiento permanente del sistema.
- Se requiere la posibilidad de autregistro de nuevos opositores para próximas ofertas públicas de empleo de RTVE.
- La plataforma deberá integrarse con la aplicación desarrollada por RTVE citada al comienzo de este documento
- 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:

- **Implantación de la solución**, incluida la importación de los datos de usuarios de la plataforma actual necesarios para su autenticación, integración, formación y pruebas y demás tareas necesarias
- **Servicios de Evolución y Mejora**
  - Mantenimiento preventivo.
  - Mantenimiento evolutivo.
  - Mantenimiento correctivo
  - Soporte
- **Servicio de Plataforma**
  - Prestación del servicio de Plataforma en la nube, incluyendo hardware, software licencias, etc.
  - Inclusión de todas las comunicaciones necesarias.
  - Servicios de operación, administración, soporte, mantenimiento Hw y Sw, actualizaciones, monitorización necesarios para su funcionamiento y su continua evolución.
  - Alta disponibilidad del entorno productivo, entorno de Calidad y Centro de respaldo

Las estimaciones de necesidades de los distintos servicios se han realizado en base a las necesidades actuales, 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 trabajos de administración de la plataforma se deben ejecutar de forma coordinada los de evolución y mejora y 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 en el tiempo disponible y 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 de forma separada, pudiendo provocar interrupciones del servicio.
- Los licitadores deben aportar un equipo de soporte y una gestión integral, con el diseño más adecuado para administrar 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, no asegurando el resultado final del servicio integral que requiere para este servicio crítico, cuyo fallo provocaría la imposibilidad de acceso de unos 20.000 opositores para gestión de su documentación.

Debe por tanto ser el mismo adjudicatario el que gestione y administre los servicios descritos 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.

El procedimiento general 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 a 208.400,00 €.

Se considera que un volumen anual de negocios de al menos 208.400,00€ 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. Haber realizado dos referencias de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años dentro de la Unión Europea, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 208.400€, el 100% del valor estimado del contrato.
3. 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 o cualquier otra certificación equivalente.
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 o cualquier otra certificación equivalente.
5. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador en su actividad adopta medidas que fomentan seguridad en la información. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 27001 o cualquier otra certificación equivalente.
6. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador dispone de un sistema de gestión ambiental. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 14001 o cualquier otra certificación equivalente.
7. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador en su actividad adopta medida que sistemas de gestión de servicio de tecnologías de la información. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 20000 o cualquier otra certificación equivalente.
8. Disponer como mínimo de certificación ENS Bajo para el Servicio Operativo de atención a incidencias.

Teniendo en cuenta el objeto del contrato, que es un proyecto muy importante para los intereses de 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 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.

**Solvencias para empresas de nueva creación:**

- Deberá disponer de personal técnico o de las unidades técnicas, con experiencia en el objeto del contrato, integradas o no en la empresa, que participarán en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad y acompañará los documentos acreditativos cuando sean requeridos:

Experiencia en la implantación y soporte de sistemas de control de accesos según requerimiento de organismos públicos de referencia en ciberseguridad. Será requisito haber participado en el proyecto de forma activa con tareas de responsabilidad en al menos dos implantaciones completas con el producto ofertado y volumen similar.

**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
<b>Criterios técnicos de valoración sujetos a juicio de valor</b>	<b>50</b>
. Idoneidad de la solución técnica	35
. Implantación y soporte	10
. Aspectos generales del servicio	5
<b>Criterios de valoración automáticos - Precio</b>	<b>50</b>

Para valorar el precio se aplica una fórmula que 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	Importe	Posible Ampliación	Total
		5,00%	
<b>Servicio Control de Accesos</b>	208.400,00	10.420,00	<b>218.820,00</b>

Desglose Costes	Contrato (Eur)
Implantación	6.000,00
Plataforma Control Accesos (15.000 usuarios). Soporte licencias en 24x7	150.000,00
Operación y Soporte (8x7)	37.000,00
Servicio SMS para MFA (bloque 100.000)	1.600,00
Servicios Profesionales Variables	13.800,00
<b>Importe Total</b>	<b>208.400,00</b>

## Desglose Inversión y Gasto

Desglose Costes	Contrato
<b>Inversión</b>	19.800,0
<b>Gasto</b>	188.600,0
<b>Importe Total</b>	<b>208.400,0</b>

Al ser un nuevo servicio no puede calcularse variación de importe respecto a otro actual.

Imputación:

<b>Dirección responsable</b>	<b>Dirección Área de Sistemas</b>
<b>Centro de Coste</b>	<b>CC01SS2350 Ciberseguridad</b>
<b>Cuenta de Gasto</b>	<b>6234003 servicios de gestión para Sistemas y MMII</b>
<b>Material</b>	<b>8200564 servicios en la nube (cloud)</b>
<b>Orden de Inversión</b>	<b>I501110E1114 Evolución y Mejora CAPS-24</b>