

Expediente

S-03764-2024

Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU25)

MEMORIA JUSTIFICATIVA

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Uno de los servicios críticos en CRTVE es el de Atención a Usuarios de los servicios informáticos corporativos (SAU) que, por su complejidad y volumen, requiere de una alta especialización, unos altos niveles de servicio y disponibilidad permanente.

Este expediente tiene por objeto la contratación de un **Servicio de Atención a Usuarios (SAU)** de servicios informáticos corporativos, que incluye el soporte a los usuarios internos que utilizan los distintos servicios gestionados por la Dirección de Sistemas, que incluye los puestos de trabajo sobre los que se ejecutan las aplicaciones y servicios corporativos, tales como:

- Puestos de trabajo ofimáticos
- Aplicaciones ofimáticas
- Servicios de impresión
- Telefonía IP y CCUU
- Correo Electrónico y Colaboración
- Acceso a internet
- Sistemas de Producción y Emisión
- Aplicaciones Corporativas
- Gestor Documental audiovisual ARCA
- Carpetas y servicios de Red
- Servicios de Seguridad
- Servicios Cloud

RTVE no dispone de los medios necesarios para llevar a cabo este proyecto, por lo que se hace necesaria la contratación de este servicio con el objetivo de asegurar la atención y el soporte necesario para los usuarios de CRTVE, manteniendo la disponibilidad operativa de todos los elementos que integran su plataforma microinformática, mediante la asistencia técnica del equipamiento existente, tanto hardware como software, garantizando la total funcionalidad de las distintas unidades de CRTVE ubicadas en cualquiera de sus sedes dentro del territorio nacional.

Debido a la criticidad de estos servicios para los usuarios de RTVE, existe la necesidad de:

- Prestar soporte de forma permanente.
- Realizar un mantenimiento preventivo que evite el mayor número de incidencias posible.
- Actualizar los puestos de trabajo de forma continua.
- Resolver incidencias y averías

Los KPI correspondientes al servicio del último año (2023) son los siguientes:

CAU: LLAMADAS / 2023			
Llamadas atendidas 37K -2%	Llamadas abandonadas media anual 0,2%	Tiempo Espera media anual 6 seg 0%	Tiempo conversación media anual 256 seg +1%
Llamadas 24x7 2,6K +9%	Llamadas salientes 736 +24%	Llamadas Totales 40K +1%	Encuesta satisfacción media anual 4,90 -1%

CAU: INCIDENCIAS / 2023			
Incidentes Puesto trabajo 31K +4%	Incidentes Aplicaciones 616 -39%	Incidentes Sistemas 2,0K +21%	Incidentes TOTAL 33K +4%
Averías Hw 4,2K -10%	Averías por PC/año 1 +0,0%	Incidentes resueltas N1 69% +2%	Incidentes por PC/año 5,0 +9%
Tiempo Res Mad. Bar. 58 min -22%	Tiempo Res CCTT 191 min +3%		

Estos niveles de exigencia requieren disponer de un personal con amplia cobertura horaria y disponible para un alto volumen de incidencias y peticiones, así como para cualquier actuación urgente, que solo puede ser asumido por amplio equipo de técnicos dedicado.

En el diseño de la contratación se tienen en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera CRTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable, incluyendo las posibles modificaciones y ampliaciones que puedan surgir en caso necesario durante los próximos años.

Actualmente este servicio se viene prestando mediante el Expte: **S-09513-20191226** “**Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU20)**”, cuya fecha de finalización prevista es el **30/09/25**.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS:

La Dirección de Sistemas no dispone de recursos para la realización de los servicios incluidos en este expediente, siendo por tanto imprescindible su contratación.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El expediente se ha planteado en un único lote.

La presente contratación no puede dividirse en lotes debido a que se trata de un servicio en el que se interrelacionan diversas actividades, con el único fin de asegurar la disponibilidad de los puestos de trabajo y garantizar la resolución rápida de cualquier incidencia de usuario.

Esto es así porque el modelo de servicio de CAU implantado en RTVE está concebido para recibir todas las incidencias de usuario y realizar su resolución directa por los propios operadores del CAU siempre que sea posible, mediante asistencia remota, no como otros servicios de CAU que se limitan a registrar las llamadas y estas son atendidas por un equipo de soporte independiente. Con esto se agiliza el proceso, se mejoran los tiempos de resolución y se reduce el volumen de personal necesario.

Asimismo, el resto de las tareas está totalmente vinculado al mismo, ya que el CAU coordina la resolución por el servicio de mantenimiento de Hw y Sw del resto de incidencias, compartiendo las tareas de diagnóstico y resolución.

Asimismo, el resto de tareas como instalaciones, servicios auxiliares, configuración de comunicaciones, distribución de Sw, y soporte experto a la configuración de equipos, requieren estar coordinadas por el mismo equipo, evitando así la imposibilidad o esfuerzo desproporcionado que supondría a RTVE coordinar distintos contratistas y determinar la responsabilidad en caso de cualquier situación de fallo, y optimizándose además el uso de recursos con un equipo conjunto y coordinado por el mismo equipo de gestión.

Por todo ello el único planteamiento viable es un servicio global con una solución cuyo funcionamiento completo este asegurado, para que la solución de cualquier incidencia se realice en el plazo necesario para no interrumpir los procesos, independientemente que se deba a un problema con la configuración del hardware o del software.

En conclusión, procede, desde el punto de vista técnico, a los efectos del art. 99.3 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

Los licitadores en el momento de presentar su oferta, deberán:

Solvencia económica:

1. Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 1.691.027,38€.

Se considera que un volumen de negocios igual o superior al importe anual 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:

2. Contar al menos con dos referencias, realizadas en los últimos tres años, cuyo importe acumulado sea igual o superior a 1.691.027,38 €, de servicios de soporte a usuarios de las siguientes características:
 - Con servicio de CAU
 - Con servicio de mantenimiento microinformático
 - Con volumen de al menos 3.000 puestos de trabajo distribuidos a lo largo del territorio nacional.
 - De al menos dos años de duración

Las dos referencias de prestaciones similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar las prestaciones requeridas dado que éstas son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada, dos referencias es una cantidad asumible no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará experiencia en el objeto 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 (Quality Management System) o cualquier otro elemento de prueba alternativo, que indicará en el Anexo II Declaración responsable.
4. 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).
5. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador en su actividad adopta medidas que fomentan la calidad del medioambiente. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 14001 o cualquier otra certificación equivalente, que se indicará en el Anexo II Declaración responsable.

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

6. Disponer de certificación ENS nivel Medio en los servicios objeto del presente expediente, considerándose como válidos los siguientes, o equivalentes:
 - Operación, administración u outsourcing de sistemas informáticos
 - Servicios de Soporte Informático

- Mantenimiento de equipos y/o sistemas informáticos

Se considera imprescindible la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad que se solicita, dada la criticidad del servicio público esencial de RTVE, que requiere que todas las tareas se realicen con las medidas de seguridad necesarias establecidas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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 hasta un total de 40 puntos sometidos a juicio de valor a la idoneidad de la solución técnica presentada por cada licitador, valorando diferentes aspectos que son relevantes para la prestación de servicios que se va a contratar y de interés para RTVE.

Se asignan un total de 60 puntos de valoración automáticos: 9 puntos de carácter técnico y 51 puntos económicos.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTOS MÁXIMOS A CONSEGUIR
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	40
Servicios de CAU	10
Servicio de mantenimiento correctivo y soporte	10
Servicio de mantenimiento preventivo	6
Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario	6
Servicio de Distribución de software y soporte experto	6
Entregables y Gestión de la Documentación	1
Otros aspectos del servicio	1
Criterios de valoración automáticos –	9
Acuerdos de Nivel de Servicio	4
Equipo de trabajo	5
Criterios de valoración automáticos - Precio	51

Criterios de valoración sujetos a juicio de valor hasta 40 puntos:

- **Servicio de CAU hasta 10 puntos:** Se valorará el modelo de servicio propuesto por el licitador para el correcto funcionamiento del CAU, sus características y que garantice el mayor grado de cumplimiento de todas las actividades requeridas en el pliego de prescripciones técnicas:
 - Organización y enfoque del CAU. (2 puntos)
 - Procedimiento y metodologías propuestos. (1,5 puntos)
 - Capacidades de resolución de incidencias. (1,5 puntos)
 - Dimensionamiento adecuado del servicio. (2 puntos)

- Características del servicio 24x7. (2 puntos)
- Mejoras que optimicen el servicio CAU. (1 punto)
- **Servicio de Mantenimiento Correctivo y soporte hasta 10 puntos:** Se valorará la solución ofrecida por el licitador para garantizar el cumplimiento de las prestaciones mínimas requeridas:
 - Organización. (1 puntos)
 - Infraestructura. (1 puntos)
 - Centros de reparación y soporte a nivel nacional y medios disponibles en los mismos. (3 puntos)
 - Certificación como Servicio Técnico Oficial de los principales fabricantes de equipos instalados en RTVE (2 puntos)
 - Dimensionamiento adecuado al servicio. (2 puntos)
 - Herramientas de apoyo y diagnóstico de averías. (1 punto)
- **Servicio de Mantenimiento preventivo hasta 6 puntos:** Se valorarán las características propuestas por el licitador y que garanticen el cumplimiento de las prestaciones mínimas requeridas:
 - Plan de mantenimiento preventivo. (1 puntos)
 - Revisiones periódicas de configuración de los equipos. (1 punto)
 - Plan de actualizaciones de software. (1 puntos)
 - Políticas de optimización de configuración. (0,5 puntos)
 - Políticas de mitigación de incidencias. (1 punto)
 - Herramientas para el mantenimiento preventivo. (0,5 puntos)
 - Mejora continua en la seguridad de cada puesto de trabajo. (1 punto)
- **Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario hasta 6 puntos:** Se valorarán todas las características propuestas por el licitador para estos servicios:
 - Flexibilidad para la ejecución de las instalaciones y configuraciones. (1 punto)
 - Herramientas de optimización de las instalaciones y conexiones. (0,5 puntos)
 - Procedimiento de gestión de LGCs. (1 puntos)
 - Medios propuestos para el cumplimiento de los servicios (vehículo, etc.). (1 punto)
 - Organización de cada uno de los servicios. (1 puntos)
 - Metodología para la gestión del inventario tanto de hardware como de software, para garantizar su fiabilidad y la coordinación con el resto de los servicios de la CRTVE. (1 punto)
 - Se valorará carnet de conducir legalmente establecido para realizar las instalaciones en los Centros de RTVE en Madrid, con los vehículos definidos en este servicio. (0,5 puntos)
- **Servicio de Distribución de software y soporte experto hasta 6 puntos:** Se valorará la solución propuesta por el licitador que, además de asegurar los requisitos exigidos en el pliego, asegure la correcta actualización y configuración de los equipos:
 - Metodología para la distribución y optimización de software. (0,5 puntos)
 - Metodología para la preparación de parches y paquetes. (0,5 puntos)

- Procedimiento para asegurar la distribución puntual de parches de seguridad. (0,75 puntos)
 - Procedimiento de pruebas de versiones y parches. (0,75 puntos)
 - Entornos de pruebas y actualizaciones de nuevas versiones. (0,5 puntos)
 - Revisiones periódicas de configuración remota. (0,75 puntos)
 - Plan de actualizaciones remotas de software. (0,75 puntos)
 - Metodología para la creación de maquetas. (0,5 puntos)
 - Capacidades y herramientas para asegurar la configuración óptima de los PCs. (0,5 puntos)
 - Capacidad para resolver problemas complejos de configuración de Windows. (0,5 puntos)
- **Entregables y gestión de la documentación hasta 1 punto:** se valorará la propuesta del licitador en cuanto al contenido y utilidad de la documentación:
 - Procedimientos. (0,20 puntos)
 - Informes de seguimiento mensual del servicio. (0,40 puntos)
 - Informes de cumplimiento de ANS. (0,40 puntos)
 - **Otros aspectos del servicio hasta 1 punto:** se valorarán principalmente:
 - Modelo de seguimiento del servicio. (0,40 puntos)
 - Metodología propuesta y control de calidad. (0,40 puntos)
 - Transferencia de conocimiento. (0,20 puntos)

Se establece un umbral mínimo para los criterios sujetos a juicio de valor del 30 %. Aquellas propuestas que no superen el umbral indicado serán excluidas. Este servicio es crítico para RTVE y de esta forma nos aseguramos de que las ofertas contempladas cumplen los requisitos mínimos exigibles para el nivel de servicio que se solicita.

Criterios de valoración automáticos – Técnicos hasta 9 puntos:

- **Acuerdos de nivel de Servicio (ANS) hasta 4 puntos:** Se valorará el nivel ofrecido por el licitador por encima de los mínimos requeridos en el Pliego Técnico:
 - Porcentaje mínimo de incidencias resultas en CAU N1. (0,45 puntos)
 - Tiempo medio de espera de llamadas. (0,45 puntos)
 - Porcentaje máximo de llamadas perdidas 12x5. (0,45 puntos)
 - Porcentaje máximo de llamadas perdidas 24x7. (0,45 puntos)
 - Tiempo medio de atención de incidencias vía Web/mail/chat. (0,45 puntos)
 - Tiempo medio de resolución de incidencias. (0,45 puntos)
 - Tiempo medio de resolución de averías en Madrid y Barcelona. (0,45 puntos)
 - Tiempo medio de resolución de averías en el resto de Comunidades. (0,45 puntos)
 - Otros ANS adicionales ofrecidos por el licitador. (0,40 puntos)
- **Equipo profesional hasta 5 puntos:** Se valorarán las características de los perfiles destinados al proyecto, por encima de los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- Cursos/certificaciones: se asignará 0,25 puntos a cada recurso propuesto, por cada curso/certificación del fabricante en las tecnologías requeridas en PCT para cada perfil, (hasta 2,00 puntos).

- Experiencia laboral adicional: Se asignarán 0,30 puntos por cada año adicional de experiencia en funciones requeridas de cada perfil, a cada recurso propuesto (hasta 3,00 puntos).

Los aspectos que se valoran están relacionados con la calidad que se espera obtener. Son aspectos vinculados al objeto del contrato, tienen como objetivo disponer del mejor servicio.

Criterios de valoración automáticos – económicos hasta 51 puntos:

Se valorará hasta 51 los puntos asignados al precio. La fórmula definida en pliego para valorar el precio, 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

El importe del servicio, se encuentra previsto en el presupuesto de la Dirección de Sistemas:

Servicios	Descripción	Anual	Contrato 3 Años	Possible Modificación	Posibles Prorrogas	Total Máximo
				15%		
Fijos	Servicio a Usuarios	1.594.027,38	4.782.082,13	717.312,32	3.188.054,75	8.687.449,20
Variables	Servicios Variables	97.000,00	291.000,00	43.650,00	194.000,00	528.650,00
Importe Total		1.691.027,38	5.073.082,13	760.962,32	3.382.054,75	9.216.099,20

El incremento de coste anual respecto al contrato actual es del 63 % y se debe a:

- El aumento herramientas y aplicaciones informáticas utilizadas por los usuarios, a las que se debe prestar soporte desde el CAU.
- Mayor complejidad de las mismas, y a la previsión de incorporar nuevas herramientas de trabajo y colaboración.

Esto tiene como consecuencia un incremento de un 8,3% en el número de recursos de los distintos perfiles informáticos fijos y variables.

Por otra parte, el nuevo expediente incluye un incremento medio de tarifa/hora de un 50,8% respecto a la licitación anterior, en los servicios profesionales de los distintos perfiles de técnicos informáticos necesarios.

Esto está motivado por el incremento de coste de mercado de estos perfiles altamente demandados, cuyos importes de la licitación anterior datan de hace 5 años, y un incremento de los requerimientos de experiencia especialización y formación de los mismos.

Con ello se pasa de una tarifa media de 37.893€ anuales (21€/hora) por recurso a 57.154 € por recurso (32€/hora).

Ambas cifras combinadas en cascada, suponen el 63,55% global de incremento sobre la licitación anterior:

	Número Recursos	Coste medio Recurso Anual	Licitación Total	Variación
Licitación anterior SAU20	27,3	37.893 €	1.034.474 €	
Licitación Nueva SAU25 sin actualizar tarifas	29,6	37.893 €	1.121.146 €	8,4%
Licitación Nueva SAU25 con tarifas actualizadas	29,6	57.154 €	1.691.027 €	63,5%