

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA**

### **JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:**

La Dirección de Sistemas e Innovación es el área de CRTVE encargada de la explotación de los servicios de la Corporación a través de Internet. Entre otros, es un objetivo de esta área proveer de servicios personalizados a los usuarios a través de las diferentes plataformas de RTVE.es: web, apps móviles y televisiones conectadas.

Desde 2017 RTVE implantó una solución para la gestión de la identidad de los usuarios en RTVE.es a través del expediente “Gestor de identidad y SSO” y luego continuado a través del expediente “Servicio Gestión de identidad y SSO”. Como resultado, la plataforma RTVE Play utiliza el servicio SAP Customer Data Cloud (SAP CDC) para el login, registro de usuarios, y, finalmente, para la provisión de servicios personalizados.

Desde mediados del año 2023 y hasta ahora, se han venido haciendo una serie de desarrollos asociados a la plataforma RTVE Play, vinculados al encargo que realiza la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETELECO) a RTVE, para poder ofrecer una experiencia más personalizada a los usuarios, incluyéndose integraciones con el sistema de SAP CDC antes mencionado. Durante este periodo el número de usuarios se ha incrementado alrededor de un 65%, alcanzándose cerca de los 10 millones de registros, lo que ha supuesto tener que introducir nuevas tecnologías y evolucionar los servicios para ofrecer los mecanismos de seguridad y privacidad necesarios y un rendimiento adecuado.

En base a lo anterior, se plantea la necesidad de seguir desarrollando y evolucionando estos servicios personalizados para los usuarios que se apoyen en la citada plataforma tecnológica SAP CDC. Entre otras cosas, es necesario:

- Evolucionar todo el ecosistema de páginas y servicios para la consulta de la información de usuario almacenada por RTVE, garantizando la seguridad y privacidad de la misma, además de un rendimiento adecuado.
- Evolucionar sistemas de notificación y avisos a usuarios, integrándolos con fuentes de datos que puedan aportar información de interés para cada usuario y mejorando la plataforma tecnológica sobre la que se apoya para garantizar la disponibilidad del servicio.
- Garantizar y mejorar el acceso seguro con dispositivos vinculados a las cuentas de usuario, como SmartTvs, consolas y otros tipos de plataformas, que se apoyan en última instancia en la identidad del usuario. Es necesario ofrecer a los usuarios la posibilidad de gestionar sobre qué dispositivos están vinculados.

### **INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS**

En la actualidad la Dirección de Sistemas e Innovación no cuenta con los medios técnicos y humanos suficientes para llevar a cabo las tareas mencionadas ni con el conocimiento específico de algunas de las tecnologías necesarias para ello, por lo que es necesario acudir a proveedores especializados para realizar las tareas detalladas.

## **LOTES DE LA CONTRATACIÓN**

No se contempla la división del contrato en lotes, ya que las actividades de este servicio son complementarias entre sí y se deben de ejecutar de una manera concatenada y desde una perspectiva única.

El presente expediente tiene por objeto el desarrollo de servicios personalizados para usuarios de las diferentes plataformas de RTVE.es, siendo crítica la gestión de acceso a datos personales de dichos usuarios por parte de los proveedores. Es por ello, que se considera más eficiente y seguro la contratación de un único proveedor ya que es necesaria la máxima cohesión y coordinación entre las diferentes tareas a realizar, además de simplificar los procesos de control de acceso a datos y la gestión de posibles responsabilidades en caso de filtración o pérdida de dichos datos.

En conclusión, procede a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la no división en lotes del contrato para esta prestación.

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento 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**

### **Solvencia económica:**

Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 576.000,00€, el valor estimado del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios de al menos el valor estimado 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:**

Contar al menos con una (1) referencia de trabajos similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años cuyo importe acumulado sea igual o superior a 288.000,00€, el 50% valor estimado del contrato. CRTVE considera que el mínimo indispensable para poder garantizar la ejecución del contrato en condiciones satisfactorias es de una referencia en trabajos similares, considerándose trabajos similares los proyectos de implantación y soporte de la solución SAP CDC para plataformas web y aplicaciones nativas

móviles con más de 1 millón de identidades de usuarios. En RTVE actualmente hay registrados más de 10 millones de usuarios y se considera que haber implantado sistemas con un volumen mínimo de 1 millón de usuarios garantiza disponer de los conocimientos técnicos y a nivel de dimensionamiento de sistemas necesarios para llevar a cabo el servicio.

**Otros:**

Disponer de documentos acreditativos de que sus procesos incluyen registros, controles y medidas para el control de la seguridad de la información, que cumplen con los requisitos legales en materia de seguridad de activos digitales, y que su personal está concienciado en la correcta manipulación de la información y en la detección y mitigación de riesgos de seguridad. Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación ISO 27001 o cualquier otra certificación oficial alternativa.

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

**JUSTIFICACIÓN DE LOS 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 técnica tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas.

Se asignan hasta un total de 45 puntos sometidos a juicio de valor según los recursos asignados al proyecto, ya que estos están relacionados con la calidad de la prestación que es previsible en la práctica. En el ecosistema de servicios de personalización para los usuarios registrados de RTVE se utilizan un conjunto de tecnologías particulares en el que es necesario que el proveedor tenga experiencia, de cara a garantizar el mantenimiento de las aplicaciones actualmente operativas y su evolución, junto con posibles mejoras en la calidad, capacidad, rendimiento, usabilidad y accesibilidad de éstas.

Por último, se asignan 55 puntos 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.

Se establece un umbral mínimo para los criterios sujetos a juicio de valor del 50%, excluyéndose aquellas propuestas que no superen el umbral indicado, al tratarse de un servicio crítico para facilitar la actividad y preservar la privacidad y seguridad de los datos de los usuarios de RTVE. Aplicar este filtro permitirá que la prestación se ejecute con un alto grado de profesionalidad y alta capacidad, disminuyendo riesgos y garantizando el correcto funcionamiento. Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no garantizan la ejecución óptima de las prestaciones incluidas en el contrato.

**EXISTENCIA DE PRESUPUESTO**

El presupuesto del CECO CC06SU1001 está aprobado y contempla esta contratación.

La licitación se realiza por 3 años, mientras que la anterior a la que se pretende dar continuidad tuvo una duración de 1 año. Atendiendo al precio máximo de la licitación por año se ha mantenido aproximadamente en los mismos valores, compensándose el aumento del precio de 2 perfiles del servicio, entre un 6% y un 10% para actualizarlos a los precios de mercado, con una redistribución de horas previstas para cada perfil, todo ello en base a cómo se ejecutaron los trabajos en la anterior licitación.

Estos ajustes se han realizado para garantizar la concurrencia de proveedores ya que en la anterior ocasión que se licitó un servicio similar sólo se presentaron 2 proveedores principalmente debido a lo ajustado de los precios ofertados para los perfiles.