

## MEMORIA JUSTIFICATIVA

### S-03328-2024

#### Herramienta de monitorización de aplicaciones (APM25)

##### JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La corporación RTVE cuenta con un conjunto de aplicaciones gestionadas por el área de sistemas e innovación, que son elementos críticos para el funcionamiento de ésta y que permiten la continuidad de su negocio.

- Aplicaciones de Negocio
  - SIP, SPA, SGDR, KAPLAN, LIDER...
- Aplicaciones Documentales
  - ARCA 3.0, VISUARCA, VACEM, COVA, DIGIFO, DOGMA...
- Aplicaciones Departamentales
  - GECO, IBI, LIQUIDA, DIETAS, VITE, TASKS, GVIAS...
- Aplicaciones Móviles
  - OMNIA
- Ciberseguridad
  - GIDA, PUR, PAP, MACAW...
- Otros servicios.

Cabe prestar atención al sistema ARCA, que es un **elemento crítico en los procesos de producción y emisión de programas de TVE, RNE y rtve.es**. Como herramienta de gestión documental audiovisual, se utiliza continuamente en la producción y emisión de programas, siendo empleado actualmente por más de **1.100 usuarios** de todas las áreas y conteniendo más de **20.000.000 documentos audiovisuales**. Estos usuarios requieren de un servicio ininterrumpido, **24 horas al día y 365 días al año**, altamente fiable, que garantice la resolución de cualquier problema de forma ágil y rápida.

Otro sistema crítico para la CRTVE, es el **Sistema DOGMA**: estratégico e indispensable para la **gestión documental administrativa en RTVE**, siendo utilizados por todas las áreas como único repositorio de documentación administrativa y de gestión sobre la cual se han implementado numerosas bases de datos, cubriendo las necesidades requeridas por las diferentes áreas de RTVE.

Dada la criticidad de los sistemas de RTVE y su impacto en la continuidad operativa, es esencial garantizar su rendimiento y disponibilidad. Problemas como latencia, errores o caídas podrían afectar gravemente a la producción audiovisual y la gestión administrativa, comprometiendo los objetivos estratégicos de la corporación.

La complejidad del ecosistema de aplicaciones de RTVE, con múltiples integraciones entre sistemas, exige una solución que permita supervisar el rendimiento de manera integral y en tiempo real. En este contexto, la implementación de una herramienta de **Application Performance Monitoring (APM)** se presenta como una necesidad clave.

Un **APM** garantizará la disponibilidad continua de sistemas críticos como ARCA y DOGMA, optimizando la experiencia de los usuarios, permitiendo la detección y resolución proactiva de incidencias y proporcionando una visión completa de las dependencias tecnológicas. Además, contribuirá al cumplimiento de estándares de calidad y ciberseguridad, a la vez que reducirá los tiempos de inactividad y los costes asociados a la gestión de incidencias.

Por lo anterior, se requiere la contratación del mantenimiento y soporte de licencias de un producto que supervise los servidores en los que se ejecutan las aplicaciones anteriores. La unidad de licenciamiento habitual para estas herramientas es por número de procesadores de los servidores que ejecutan las aplicaciones. El dimensionamiento actual de la infraestructura lleva a las siguientes unidades.

Servicios fijos	Unidades
Suscripción de licencias	28

Dada la complejidad en el uso de estas herramientas, también se requiere una serie de **servicios profesionales** para la resolución de problemas durante la fase de instalación y explotación.

Servicios Variables de Soporte	Horas/año
Servicios especializados en la herramienta APM	50

**De no contratarse este servicio, RTVE no podrá diagnosticar correctamente los problemas de rendimiento asociados a las aplicaciones pudiendo producirse graves penalizaciones en el servicio.**

## INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

RTVE carece actualmente de herramientas especializadas que permitan una supervisión integral y en tiempo real del rendimiento de sus aplicaciones críticas. Las herramientas internas existentes se centran principalmente en la monitorización básica de infraestructura (servidores, red, almacenamiento), pero no cuentan con capacidades avanzadas para analizar el comportamiento de las aplicaciones, identificar cuellos de botella en las transacciones o evaluar la experiencia de los usuarios finales.

Además, los sistemas críticos, como ARCA y DOGMA, tienen una alta dependencia de múltiples integraciones y flujos complejos entre servicios. Sin una solución como la propuesta, resulta imposible detectar los puntos de fallo en estos entornos, lo que incrementa los tiempos de diagnóstico y resolución de incidencias.

Esta insuficiencia de medios limita la capacidad de RTVE para garantizar un servicio ininterrumpido y fiable, aumentando el riesgo de interrupciones que pueden afectar gravemente a la continuidad del negocio y la calidad del servicio ofrecido.

## 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.

Los trabajos y distintas tareas a desempeñar de mantenimiento del software no pueden ser realizados de forma independiente por distintos adjudicatarios habida cuenta que como señalamos previamente se trata de un único software que da apoyo a distintos procesos críticos de CRTVE.

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.

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 general abierto, no sujeto a regulación armonizada, ya que no se dan los requisitos que establece la LCSP, para tramitar esta contratación por otro procedimiento distinto a éste.

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**

1. Tener un volumen anual de negocios referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 113.220,00 € que equivale al 100% del valor del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al 100% 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.

2. Contar al menos con una (1) referencia de trabajos similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años cuyo importe sea igual o superior a 56.610,00 € que equivale al 50 % del importe del contrato.

La referencia de prestaciones similares, es necesaria 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, una referencia es una cantidad asumible, no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará experiencia en el objeto del contrato.

A estos efectos, se define en el pliego lo que puede considerarse una referencia válida en función del objeto del contrato. Una referencia es una cantidad asumible no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará experiencia en el objeto del contrato.

3. Disponer de las certificaciones:

- **ISO 9001** o equivalentes: Garantiza que la empresa interesada cumple con estándares internacionales de calidad en la gestión de sus procesos. Esta certificación no solo asegura que la empresa posee un sistema de gestión de calidad que es consistentemente revisado y mejorado, sino que también promueve una mayor eficiencia y efectividad operativa.
- **ISO 27001** o equivalentes: Asegura que la empresa contratada maneja adecuadamente la seguridad de la información y se garantiza que tiene políticas y procedimientos efectivos para mitigar los riesgos de seguridad.
- **Esquema Nacional de Seguridad**: Asegura que la empresa contratada cuenta con la implementación, mantenimiento y adecuada gestión de las medidas de seguridad establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad nivel medio o alto en los servicios objeto de este pliego. Para ello, deberán aportar la certificación oficial que demuestre dicho cumplimiento o, en su defecto, presentar un plan de adecuación.

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.

El cumplimiento de estas normas de calidad garantiza la calidad y la buena gestión en la prestación y la protección ambiental y la prevención de contaminación, con el fin de asegurar un buen resultado de la ejecución del contrato, minimizar los riesgos, y reducir los impactos medioambientales negativos.

Para empresas de nueva creación se 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.

La exigencia de esta solvencia técnica tiene como objetivo garantizar que el adjudicatario tenga conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad para realizar la prestación que constituye el objeto del contrato, existe una correspondencia entre los medios exigidos en la solvencia técnica y el objeto del contrato. Se trata de garantizar un umbral mínimo de capacidad técnica. La fijación de estos criterios de selección es proporcional a la exigencia de solvencia para las empresas veteranas respecto de las de nueva creación.

## JUSTIFICACIÓN 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.

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. Estos son los criterios establecidos:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR
<b>Criterios de valoración sujetos a juicio de valor</b>	<b>49</b>
- Características funcionales	35
- Acuerdos de nivel de servicio	9
- Procedimiento de gestión de incidencias y soporte	3
- Entregables y gestión de documentación	2
<b>Criterios de valoración automáticos - Precio</b>	<b>51</b>

Se asignan hasta un total de 49 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:

1. Características funcionales: Aseguran que la herramienta cubra las necesidades críticas de RTVE – monitorización profunda de transacciones, diagnóstico en tiempo real, alertas proactivas y análisis de dependencias – permitiendo detectar y resolver cuellos de botella antes de que afecten la producción o gestión documental.
2. Acuerdos de nivel de servicio (ANS): Un SLA claro y exigente garantiza tiempos de respuesta y resolución rápidos, niveles de disponibilidad elevados y mecanismos de compensación ante incumplimientos, minimizando el impacto de cualquier incidencia en el servicio 24x7x365 que requieren ARCA, DOGMA y el resto de sistemas críticos.
3. Procedimiento de gestión de incidencias y soporte: Un proceso bien definido de escalado, comunicación y coordinación aprovecha al máximo los servicios especializados de soporte experto, reduce los tiempos de diagnóstico y asegura que cada incidencia se atienda con la prioridad y los recursos adecuados.
4. Entregables y gestión de documentación: Disponer de manuales, planes de despliegue y documentación técnica exhaustiva facilita la transferencia de conocimiento, capacita al personal de RTVE para operar y mantener la herramienta con autonomía, y agiliza futuras actualizaciones o ampliaciones.

Se valorará hasta con 51 puntos 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

El presupuesto del centro de coste CC01SS2320 está aprobado y contempla esta contratación:

Servicio	Descripción	Contrato inicial (3 años)			Posible ampliación (15%)	Total	TOTAL VALOR ESTIMADO
		Mensual	Anual	Total			
FIJO	Suscripción de licencias	2.520,00 €	30.240,00 €	90.720,00 €	16.983,00 €	30.240,00 €	167.943,00 €
VARIABLE	Servicios especializados en la herramienta APM	- €	7.500,00 €	22.500,00 €		7.500,00 €	
<b>Totales</b>		- €	37.740,00 €	113.220,00 €		37.740,00 €	

**No existe un expediente de referencia con el que poder comparar esta contratación.**

Para determinar el valor estimado de esta licitación, se ha buscado una solución de mercado que cumpla con los requisitos funcionales necesarios y se ha solicitado un precio de referencia al fabricante.