

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA**

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

RTVE.es y especialmente la plataforma RTVE Play han experimentado un incremento progresivo en el volumen de usuarios y en la diversidad de servicios digitales ofrecidos (emisiones en directo, contenidos bajo demanda, eventos especiales y procesos masivos como oposiciones). Este crecimiento conlleva un aumento proporcional de consultas e incidencias técnicas.

El canal telefónico constituye un instrumento esencial para garantizar la accesibilidad universal, especialmente para aquellos usuarios con menor cualificación digital o que requieren acompañamiento personalizado en la resolución de incidencias.

Asimismo, la correcta atención y gestión de las incidencias técnicas tiene un impacto directo en la reputación de RTVE como prestador de servicio público audiovisual, por lo que resulta necesario mantener un servicio profesionalizado, trazable y orientado a la calidad.

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

En la actualidad la dirección de Sistemas e Innovación no cuenta con los medios suficientes para llevar a cabo las tareas y trabajos objeto de esta licitación.

### **LOTES DE LA CONTRATACIÓN**

El expediente se ha planteado en un único lote. Dada la naturaleza de las acciones que se desarrollan, y para garantizar la trazabilidad y calidad del servicio requerido, la contratación no resulta divisible en lotes, ya que se trata de un servicio único: atención telefónica al usuario sin prestaciones adicionales.

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 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:**

1. Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 198.996 €, que equivale al valor estimado del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al 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 con al menos una referencia de prestaciones similares al objeto del contrato, realizado en los últimos tres años. cuyo importe sea igual o superior al 50% del valor estimado del contrato, que equivale a 99.498,00€.

Dada la especificidad del entorno digital en el que se prestará el servicio, se considera especialmente relevante la experiencia en servicios de atención telefónica vinculados a plataformas digitales audiovisuales o entornos tecnológicos de alta concurrencia. La referencia de prestaciones similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar las prestaciones requeridas dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.

A estos efectos, se define en el pliego de condiciones administrativas particulares 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.

Solvencias para empresas de nueva creación:

Deberá disponer de personal propio que en su conjunto tengan una experiencia acumulada de al menos dos años de experiencia en un servicio de atención y soporte telefónico a usuarios de OTT o de servicios prestados a través de internet y acompañará los documentos acreditativos cuando sean requeridos.

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 técnicas y el objeto del contrato. Esto garantizará 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 valorable mediante criterios sujetos a juicio de valor, tal y como se contempla en la cláusula 9ª del PCAP.

Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no tienen la capacidad para adoptar en tiempo y plazo el servicio, o que el servicio no se va a poder prestar de forma diligente. La aplicación de este filtro permitirá que la prestación se ejecute con un alto grado de profesionalidad y alta capacidad, disminuyendo riesgos y garantizando el resultado más óptimo para los objetivos descritos.

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.

Se asignan 40 puntos según la valoración de la propuesta técnica del servicio sujeta a juicio de valor debido a que se debe poder ponderar las mejoras que se ofrecen respecto a lo exigido en el pliego como son la metodología de atención al usuario, la organización y planificación del servicio, los mecanismos de control y aseguramiento de la calidad, la experiencia en entornos digitales de características similares, el plan de formación y actualización continua de los agentes, el plan de transición y puesta en marcha del servicio y las propuestas de mejora en la gestión y trazabilidad de incidencias.

Como criterios automáticos, se asignan hasta un total de 60 puntos, de los que 10 puntos son criterios técnicos automáticos y se asignan si se dispone de más de un agente que atienda en otras lenguas cooficiales de España, lo que incrementa la accesibilidad del usuario al servicio.

Por último, se asignan hasta 50 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

## **EXISTENCIA DE PRESUPUESTO**

El presupuesto del ceco CC01SS2300 de Sistemas e Innovación está aprobado y contempla esta contratación.

Este expediente se licita por 198.996 € con una duración de 12 meses.

En el expediente anterior el presupuesto base de licitación fue de 210.000 euros, resultando adjudicado por importe de 178.200 euros. No obstante, el nuevo presupuesto se ha calculado teniendo en cuenta las condiciones actuales del mercado, la evolución de los costes laborales y las nuevas exigencias técnicas incorporadas en el presente pliego.

En particular, el nuevo pliego introduce obligaciones adicionales en materia de indicadores mínimos de calidad (SLA), sistemas de gestión y trazabilidad con acceso en tiempo real para RTVE, grabación y conservación de llamadas, así como mecanismos de control y auditoría de calidad, que suponen una mayor carga operativa y tecnológica respecto al contrato anterior.

Asimismo, se ha considerado la actualización de los costes salariales del sector, incluyendo las posibles revisiones derivadas del convenio colectivo aplicable, así como el incremento generalizado de costes indirectos.

El importe fijado se considera adecuado y proporcional al objeto del contrato, garantizando la viabilidad económica de la prestación y fomentando al mismo tiempo la concurrencia competitiva.