

MEMORIA JUSTIFICATIVA

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

RTVE dispone de una plataforma tecnológica que soporta la prestación de los servicios digitales asociados a RTVE.es y al conjunto de aplicaciones y sistemas que permiten la publicación, distribución y consumo de contenidos multimedia en internet bajo RTVE.es y otros dominios específicos.

Esta plataforma IT se concibió inicialmente como una arquitectura híbrida público-privada, capaz de combinar infraestructura propia con servicios de computación en la nube pública, con el objetivo de dotar a RTVE de un entorno tecnológico escalable, resiliente y adaptable a las necesidades del sector audiovisual digital.

Desde el punto de vista funcional, esta plataforma soporta tanto los servicios públicos de RTVE.es — portales web, servicios de vídeo y audio bajo demanda, aplicaciones digitales y servicios asociados— como los sistemas internos que permiten a las redacciones y equipos de RTVE producir, gestionar y publicar dichos contenidos. En consecuencia, se trata de una infraestructura crítica cuya disponibilidad, rendimiento y seguridad resultan esenciales para la actividad digital de la Corporación.

En este contexto, la Dirección de Sistemas e Innovación es el área responsable, además de lo anterior, de prestar el **soporte al puesto de trabajo** para los trabajadores de la CRTVE que trabajan en la provisión de contenidos para la Web, así como participar en la distribución del contenido multimedia de RTVE.es, evolucionar las plataformas haciendo desarrollos, integrando nuevos servicios, etc.

La presente licitación se centra específicamente en la **atención al usuario de la plataforma IT**, y su objetivo es dar una respuesta unificada a los usuarios de RTVE.es, ante dudas o incidencias así como la atención al personal interno de RTVE, centrado en el soporte al puesto y facilitando un servicio de ventanilla única ante incidencias que estén relacionadas con los servicios vinculados/asociados al área de Sistemas Digitales.

Las tareas que se encomiendan no son nuevas, ya que actualmente la CRTVE cuenta con un equipo equivalente; el del Lote 1 del expediente S-01699-2024, mediante el cual se adjudicó la responsabilidad de la *Operación, Mantenimiento y Soporte de la plataforma IT para RTVE.es*.

Las responsabilidades y actividades anteriormente licitadas no sólo siguen siendo necesarias, sino que, además, se requiere de su continuidad y de un grado mayor de especificidad fruto de la evolución de la plataforma técnica de RTVE y de una mayor complejidad de procesos. Entre otras, se justifica por las siguientes razones:

1. Las plataformas que dan servicio a CRTVE.

La plataforma cuenta con un CPD principal en Digital Reality y se encuentra conectada con plataformas de desbordamiento en nubes públicas, como AWS. La infraestructura actual cuenta con más de 800 servicios repartidos tanto en sistemas de virtualización Proxmox como en plataformas de contenedores Openshift.

2. La necesidad de monitorización.

La previsión de problemas en la plataforma es fundamental para la imagen de RTVE y su negocio. No actuar de forma reactiva, esto es, sólo cuando hay error, es primordial dado que es razonable exigir que seamos capaces de atajar los problemas de forma preventiva y mejorar así la calidad de los servicios cumpliendo con los contratos y compromisos.

3. La mayor necesidad de reforzar la seguridad.

La CRTVE ha visto cómo el número de intentos de ataques a sus sistemas, intentando explotar vulnerabilidades ha ido creciendo con el tiempo. Por ello, se requiere de una mayor monitorización y capacidad de reacción ante incidentes graves.

4. La complejidad de la plataforma.

Con el avance del tiempo y los cambios tecnológicos, la plataforma actual de la CRTVE se ha vuelto más heterogénea. Esto no sólo es una cuestión de CPDs, sino también de sistemas operativos, sistemas de gestión de máquinas, sistemas de persistencia, sistemas de distribución, tipos de distribución de vídeo y audio, formatos, etc.

La solución ante esta heterogeneidad no pasa por simplificar los servicios, ya que a veces es imposible, sino por la procedimentación de los procesos, así como contar con expertos en caso de necesidades concretas.

5. La dispersión de los usuarios.

En la actualidad ha aumentado la necesidad de dar asistencia a personal en los centros territoriales, o la asistencia a usuarios que operan desde casa y sin ubicación fija.

6. La 'cloudificación'

Además de los servicios "on-premise", también se da soporte a usuarios en otros sistemas y servicios existentes o que tendrán que venir. La cloudificación ha llevado a que haya un mayor volumen de servicios en modo SaaS que estamos consumiendo, y que tienen que ser conocidos, gestionados y monitorizados por la CRTVE. Como ejemplo, la CRTVE tendrá que gestionar y monitorizar lo referente a la plataforma de recomendación, la plataforma de gestión de usuarios, pasarela de pago, servicios basados en ontologías semánticas o el Big Data. En todos ellos tendrá que proporcionar un servicio con plenas garantías.

7. La evolución vertiginosa de la tecnología.

La CRTVE debe responder de forma rápida a los cambios tecnológicos. Por ello debe contar con mecanismos que le permitan dicha adaptación de la forma más eficaz posible. Es imprescindible disponer de un servicio experto en las distintas materias relacionadas con plataformas de sistemas, con el objetivo de mejorar y simplificar los procesos, modelos de gestión o la calidad de los servicios.

Por todo lo anterior, la Dirección de Sistemas e Innovación propone esta licitación en la que el grueso de la prestación se ejecuta en las instalaciones del adjudicatario/s, con un horario de operación ininterrumpido 24x7, donde el adjudicatario establece un modelo de gestión que es medido por SLAs y por actividades realizadas, y donde se solicita una bolsa de servicios profesionales expertos.

Asimismo, el equipo del servicio de Soporte al puesto de Trabajo requerirá la presencia de recursos en las instalaciones de CRTVE para proporcionar asistencia presencial a las distintas redacciones digitales.

Este modelo asegura una mayor calidad de los servicios, una garantía en la prestación, la documentación de los procesos de operación, la monitorización de los servicios que proveemos y la capacidad para la adquisición, gestión y uso de nuevas tecnologías en la plataforma.

Adicionalmente, la limitación del número de recursos externos presentes de forma permanente en las instalaciones de CRTVE contribuye a reducir riesgos asociados a la presencia física de personal externo.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La Dirección de Sistemas e Innovación no cuenta con recursos propios suficientes para abordar las tareas descritas, por lo que se requiere su contratación.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El presente contrato se configura como un único lote, al tratarse de un servicio funcionalmente indivisible cuya separación podría comprometer su correcta ejecución.

Las prestaciones objeto del expediente están estrechamente interrelacionadas desde el punto de vista técnico y operativo, formando parte de un mismo proceso continuo de soporte, atención al usuario y gestión de incidencias de los sistemas asociados a la plataforma digital de RTVE.es. La fragmentación de estas actividades entre distintos adjudicatarios podría generar dificultades en la gestión operativa, duplicidades en los procesos de escalado y una mayor complejidad en la resolución de incidencias que afectan a servicios críticos.

En el expediente anterior S-01699-2024 estos servicios se incluían como Lote 1 dentro de un contrato dividido en dos lotes. No obstante, la evolución del modelo de prestación de los servicios digitales de RTVE ha llevado a reestructurar su contratación, separando los servicios en expedientes independientes, cada uno configurado como un único lote, lo que permite una gestión más clara y flexible de cada ámbito de servicio.

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.

Cualquier 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 2.448.468 € que equivale al 80 % del valor estimado del contrato. Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al 80 % del valor estimado de la presente licitación 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:

1. Contar al menos con una referencia de prestaciones similares al objeto del contrato realizado en los últimos tres años cuyo importe acumulado sea igual o superior a 1.530.292,50 € que equivale al 50% del valor estimado del contrato.

La referencia de prestación similar es necesaria 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 lo que puede considerarse una referencia válida en función del objeto del contrato y de las tecnologías que se demandan, y los años de duración, una referencia es una cantidad asumible no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará experiencia en el objeto del contrato.

2. Disponer de la certificación ISO 9001 o certificación equivalente, que acredite que el licitador se encuentra en un proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del cliente.
3. Disponer de la certificación ISO20000 o certificación equivalente que acredite que el licitador realiza los servicios y procesos TI bajo unas condiciones de buenas prácticas, garantizando un nivel alto de calidad.
4. Disponer de certificación ISO27001 o certificación equivalente que acredite el cumplimiento del licitador con los estándares de seguridad de la información y calidad en la provisión de servicios gestionados.
5. Disponer de la certificación ISO22301 o certificación equivalente, que garantice que el licitador desarrolla su actividad conforme a estándares que garantizan la continuidad del negocio.

Se considera imprescindible las certificaciones que se solicitan ya que éstas están directamente relacionadas con la calidad y garantías de seguridad con la que deben 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.

Los certificados deben estar expedidos por empresas certificadoras oficiales europeas. Estos certificados son estándares asentados para empresas de TI y, por tanto, no restringen la concurrencia.

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 incluidos tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas. Se asignan 21 puntos a criterios sujetos a juicio de valor en función de la propuesta técnica del servicio presentada, el plan de transición y la adecuación del perfil propuesto del coordinador, todos ellos relacionados con la calidad de la prestación.

Se establecen 24 puntos para los criterios técnicos automáticos. La inclusión de experiencia de los perfiles propuestos en sistemas de control de videowall, en el uso del gestor de contenidos Bcube o en servicios de monitorización sintética utilizando la herramienta Conviva permite una resolución más rápida de incidencias reduciendo el tiempo medio de resolución y una menor dependencia del soporte de segundo nivel. Además, permite una mayor autonomía del soporte de primer nivel reduciendo la curva de aprendizaje y sus costes.

Se establecen 55 puntos para los criterios automáticos económicos. Esta puntuación permite seleccionar ofertas económicamente competitivas y mantiene el equilibrio con los criterios de calidad técnica necesarios en contratos tecnológicos.

Justificación del umbral mínimo en los criterios sujetos a juicio de valor

Se ha establecido un umbral mínimo del 30% de cumplimiento en los criterios sujetos a juicio de valor para poder continuar con el procedimiento de adjudicación porque al tratarse de una prestación **crítica** para la operación de todo el ámbito digital, 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. Hay que tener en cuenta que, para ampliar la concurrencia, se ha rebajado la exigencia de los perfiles individuales, por lo que el único

medio de garantizar la alta capacitación es potenciar aquellos licitadores que presenten los equipos mejor cualificados, lo que redundará en una prestación más efectiva.

En contratos de elevada complejidad técnica y con impacto directo en los servicios digitales de RTVE, la valoración de los aspectos cualitativos constituye un elemento esencial del modelo de adjudicación. El establecimiento de un umbral mínimo evita que el criterio precio pueda desvirtuar dicha ponderación cuando la propuesta técnica, aun cumpliendo formalmente el pliego técnico, obtenga una valoración comparativamente muy baja en los criterios sometidos a juicio de valor.

- La fijación de este umbral responde a la necesidad de que la adjudicación se fundamente en una ponderación real y efectiva entre los criterios cualitativos y el criterio económico, conforme al principio de mejor relación calidad-precio.
- Asegurar que únicamente concurren a la fase final del procedimiento aquellas ofertas que acrediten una solidez técnica suficiente, compatible con los requisitos de rendimiento, seguridad y continuidad del servicio.

El umbral fijado se considera proporcionado y no restrictivo de la concurrencia, al situarse en un nivel razonable que equilibra la exigencia de calidad con la participación efectiva de licitadores cualificados.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del CECO número CC06SU1001 contempla esta contratación.

Servicios	Descripción		Recursos	S-01699-2024	Recursos	S-05662-2025	Diferencia
Fijo	Coordinador		1	58.000 €	1	74.000 €	57%
	Manos Remotas		4	138.000 €	4	214.000 €	
	CAU		7	285.000 €	8	473.000 €	
	Valor estimado de los servicios fijos			481.000 €		761.000 €	
Variables	Servicios Profesionales	Número de horas anuales:		<i>Imp. Hora: 35 €</i>		<i>Imp. Hora: 40 €</i>	
		500		17.500 €		20.000 €	
Valor del contrato (1 año)				498.500 €		781.000 €	

El precio máximo de la licitación se incrementa un 57 % en relación con el expediente anterior debido principalmente a los siguientes factores:

- La evolución del salario mínimo interprofesional y del convenio TIC, que acumulan un incremento del 15 % entre 2023 y 2025.
- El aumento de cotizaciones sociales por el Mecanismo de Equidad Intergeneracional (MEI) y la actualización de las bases máximas.
- La inflación acumulada del 11-12 % entre 2022 y 2024, que repercute en licencias, suministros, energía y formación.
- La necesidad de garantizar cobertura 24x7 y guardias con pluses de nocturnidad y festivos para evitar rotaciones irregulares.
- La escasez de perfiles TIC, que ha provocado subidas salariales de entre el 12 % y el 20 % en puestos especializados.
- El aumento en el número de personas en servicio CAU se incrementa desde las 7 personas del expediente anterior a las 8 personas en este expediente. Esto es debido a los siguientes motivos:
 - El incrementado en el número de consultas, quejas y sugerencias a través del buzón play@rtve.es.
 - El incrementado de incidencias relacionadas con los procesos de registro de usuarios en las plataformas propias para aplicaciones móviles, web, televisiones conectadas y otros dispositivos a través del buzón registro.usuarios@rtve.es.
 - La incorporación del servicio de atención al usuario por correo pasando a atender los correos (registro.candidatos@rtve.es) de las convocatorias de empleo, internalizados durante 2025.

Como se puede observar en la tabla, el incremento de la partida correspondiente al servicio CAU es el principal responsable del aumento global del presupuesto de la licitación, al concentrar el mayor número de recursos dentro del contrato, ocho de los trece solicitados. Este hecho implica que cualquier variación en las condiciones económicas o en la dotación de personal tiene un impacto proporcionalmente más elevado en dicha partida.

En concreto, el incremento del número de recursos del servicio CAU, que pasa de 7 a 8 personas (lo que supone un aumento del 14%), no se traduce de forma proporcional en el incremento del coste del servicio. Esto se debe a que, además del aumento en las personas que atienden ese servicio, se produce una actualización significativa de los costes unitarios asociados a cada recurso.

En consecuencia, aunque el incremento de personal explica aproximadamente un 31,5% del aumento total del coste del CAU, el resto del incremento (un 68,5%) responde a factores anteriormente

mencionados como la evolución de los costes salariales, las cotizaciones sociales, la inflación y las condiciones de prestación del servicio.

En términos económicos, este incremento total de 188.000 € se descompone en 59.125 € asociados a la incorporación de un recurso adicional y 128.875 € derivados de la actualización de los costes unitarios del servicio.

De este modo, el crecimiento del coste no puede atribuirse exclusivamente al aumento de recursos, sino principalmente a la adaptación del servicio al contexto económico y operativo actual.

En resumen, el incremento presupuestario respecto al expediente anterior responde por tanto a factores estructurales del mercado laboral TIC, al aumento de la carga de servicio y a la necesidad de garantizar la prestación continuada en modalidad 24x7, manteniendo niveles adecuados de calidad y estabilidad operativa. En concreto, esta licitación ha aumentado en alrededor de un 57 %.

Con este incremento en el importe de la licitación respecto al anterior pliego se pretende también favorecer la concurrencia.