

S-06836-2022

Servicio de Soporte Microsoft Unified Support (2023)

MEMORIA JUSTIFICATIVA

OBJETO

Contratación del soporte avanzado MICROSOFT UNIFIED SUPPORT para los productos del fabricante MICROSOFT instalados en los sistemas Corporativos. Dicho servicio incluye:

- Soporte 24x7 para solucionar cualquier incidencia grave, incluso con presencia de técnicos in-situ y soporte desde los laboratorios del fabricante en cualquier momento.
- Proporcionar ayuda a la realización de tareas complejas de configuración del sistema.
- Resolución de consultas y dudas por parte de los administradores de sistemas.
- Soporte preventivo y revisión continua de la instalación y configuración de los distintos elementos del fabricante en la instalación, evitando la aparición de fallos.
- Asesoramiento y soporte al despliegue de nuevas versiones y configuración de las mismas.
- Optimización de la configuración de los componentes.
- Revisiones de seguridad.
- Acceso a los medios de descarga de aplicaciones y parches exclusivos para corrección y prevención de incidencias.
- Avisos tempranos de alertas de seguridad relacionadas con productos Microsoft.

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

Los servicios informáticos prestados por la Dirección de Sistemas a las diferentes áreas de negocio se soportan en los Servidores Centrales ubicados en el CPD corporativo y en los puestos de trabajo, que utilizan diversos productos del fabricante MICROSOFT:

- Base de Datos SQL Server
- Directorio Activo, para control de acceso a la Red
- Sistema Operativo Windows Server
- Sistema Operativo Windows 10/Windows 11
- Remote Desktop para escritorios remotos
- Sistema de gestión SCCM
- Servicios en la nube de Microsoft

La variedad de los productos, junto a la evolución obligada para adaptarse a las necesidades, hacen que se alcance una complejidad elevada en las configuraciones que permita mantener las prestaciones y seguridad de los sistemas en un grado óptimo.

Las distintas aplicaciones corporativas que utilizan estas plataformas constituyen un elemento crítico en los procesos de producción y emisión de programas RTVE y en los diferentes procesos de gestión asociados, siendo utilizados de forma intensiva por más de 6.400 empleados, 24 horas al día y 365 días al año.

Por ello, se requiere de un servicio ininterrumpido y altamente fiable, que garantice la atención a estos entornos y la resolución de cualquier problema técnico o caída en el menor tiempo posible las 24 horas del día. Este servicio, se denomina “**MICROSOFT UNIFIED SUPPORT**” (anteriormente denominado “Soporte premier”),

Actualmente este servicio se viene prestando a través del expediente **S-03739-20200629 Soporte Premier Microsoft 24x7 (PREMIER21)**, cuya finalización está prevista para el **31/12/2022**.

El **01/09/2022** se licitó este servicio a través del expediente **S-05352-2022 -_Microsoft Unified Support (2023)** y se avisó mediante correo electrónico de la publicación del expediente a varias empresas del sector; se dio de plazo para presentar ofertas hasta el **21/09/2022** pero llegada esa fecha no hubo oferta alguna por lo que el expediente ha quedado **desierto**.

Consultadas las empresas avisadas de la licitación del motivo de no ofertar, una de ellas aduce que tendrían que financiar la operación ya que ellos tendrían que hacer un único pago a Microsoft Upfront al inicio mientras que a la CRTVE tienen que realizar la facturación mensualmente.

De no contratarse este servicio no se dispondría de soporte del fabricante ante cualquier incidencia pudiendo quedar interrumpida la ejecución de procesos críticos para el negocio de RTVE e incluso la parada de todos los servicios corporativos.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

RTVE no dispone de medios propios para la realización de este servicio, pues son servicios que solo puede realizar el fabricante del software con sus laboratorios de desarrollo y soporte del producto.

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 soporte integral para los **productos software MICROSOFT implantados en múltiples servidores y puestos de trabajo en las instalaciones del CPD Corporativo**.

El artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, indica que el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente. Entre los motivos válidos a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato, se cita el siguiente en el apartado b): El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. Ambos extremos deberán ser, en su caso, justificados debidamente en el expediente

Los trabajos y distintas tareas a desempeñar no pueden ser realizados de forma independiente por distintos adjudicatarios habida cuenta que como señalamos previamente se trata de productos software del mismo fabricante 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.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento ABIERTO para su contratación a través de un partner autorizado por el fabricante, 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.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El valor estimado del contrato es el siguiente:

	Año 1	Año 2	Total
Microsoft Unified Support	92.657,40	93.420,80	186.078,20

El importe estimado de contratación es el mismo del contrato actual supone un incremento del **10%** sobre el importe actual, motivado por la actualización de precios.

El presupuesto del CECO está aprobado y contempla esta contratación:

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
CECO	CC01SS2330
Unidad Organizativa	Unidad de Servicio a Usuarios
Cuenta de Gasto	Servicios de Gestión para Áreas Técnicas - 6234003
Material	Servicios de Gestión de Sistemas - 8200562