

TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD:
SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO SOPORTE, OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

INTRODUCCIÓN

En los expedientes de contratos de servicios se debe remitir de forma separada un informe donde se expliquen y motiven con carácter exhaustivo la insuficiencia de medios que motivan la contratación de la prestación (art. 116.4.f LCSP).

La justificación de la necesidad del contrato: el informe de insuficiencia de medios. Una de las grandes novedades de la LCSP es volver a considerar la externalización de los servicios como una excepción en la actuación administrativa, como hacia la Ley 13/1995, de 18 de mayo, de Contratos de las Administraciones Públicas. El artículo 30.3 LCSP dispone que: «La prestación de servicios se realizará normalmente por la propia Administración por sus propios medios. No obstante, cuando carezca de medios suficientes, previa la debida justificación en el expediente, se podrá contratar de conformidad con lo establecido en el Capítulo V del Título II del Libro II de la presente Ley». En concordancia con ello, el artículo 116 exige que se incluya en la preparación del expediente para la adjudicación de los contratos de servicios, el informe de insuficiencia de medios que deberá ser objeto de publicidad en el perfil de contratante a tenor del artículo 63.3 LCSP. Esta justificación es especialmente relevante en la contratación de servicios de carácter intelectual, pues habrá que justificar la imposibilidad de acometerlos con empleados públicos, y además tener en cuenta que estos contratos no pueden encubrir relaciones laborales. A este respecto el artículo 308.2 LCSP advierte de que en ningún caso la entidad contratante podrá instrumentar la contratación de personal a través del contrato de servicios, incluidos los que por razón de la cuantía se tramiten como contratos menores.

Por ello, la Subdirección de Sistemas de Información, dependiente funcionalmente de la Dirección de Ingeniería y Tecnología de Radio Televisión Madrid, S.A.U. en adelante RTVM, elabora el siguiente informe.

ÓRGANO GESTOR

El órgano gestor que presenta esta propuesta es la Subdirección de Sistemas de Información, dependiente funcionalmente de la Dirección de Ingeniería y Tecnología de RTVM.

INSUFICIENCIA DE MEDIOS

El presente procedimiento tiene por objeto la contratación del servicio gestionado de mantenimiento, soporte operación y administración de la infraestructura de comunicaciones y de la seguridad lógica.

La criticidad, así como el uso cada vez más extendido de los recursos TIC en todos los ámbitos, determinan la necesidad de contar con activos tecnológicos que sean acordes a las necesidades.

Como parte esencial de estos recursos, se encuentran, por un lado, los servicios de telecomunicaciones, que son necesarios para interconectar y comunicar todos los usuarios, dar acceso a los Sistemas de Información o a cualquier recurso necesario para la ejecución de

servicios de calidad y, por otro lado, los servicios de seguridad lógica, que son necesarios para mantener y mejorar el nivel de seguridad “razonable” en el que está posicionada la Organización:

LOTE-1:

- Telefonía Fija:
Prestación de los servicios de telefonía fija incluyendo tráfico, accesos, suministro, mantenimiento y gestión de los elementos constituyentes de la red de telefonía fija de RTVM mediante el uso de voz sobre IP.
- Telefonía y Datos Móvil:
Voz móvil, (2G/3G, 4G,5G), servicios de datos móvil (HSxPA/3G/4G), mensajería móvil.

LOTE-2:

- Servicio de Acceso a Internet y Conexiones WAN:
Líneas de acceso a Internet, ampliación ancho banda, así como la monitorización, mantenimiento y gestión del mismo. Interconexión para la transmisión de datos entre las distintas sedes (Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid, Asamblea de Madrid, Congreso, DGT, Moncloa)
- Mantenimiento LAN:
Mantenimiento de Infraestructura LAN entendiendo también los puntos WI-FI disponibles en la sede de RTVM.

LOTE-3:

- Seguridad Lógica:
Oficina de Seguridad, SOC 24x7, Concienciación, Cumplimiento normativo. Medidas técnicas adicionales: Anti DDoS, XDR/EDR, Agentes de seguridad para móviles.

La prestación de los servicios de los LOTES-1 y LOTE-2 requieren de:

- Infraestructura de fibra óptica desplegada que pueda proveer de comunicación de calidad entre todas las ubicaciones y todos los usuarios. Además de los activos tecnológicos, el diseño y explotación de estas redes, requieren de un alto nivel de especialización, debido al grado de complejidad de las mismas y los altos niveles de disponibilidad y de seguridad de las que tienen que estar provistas.
- Redes móviles con capacidad de transmisión de voz, datos y video. Servicios de acceso y originación de llamadas en redes móviles, con capacidad y derecho de uso del espectro radioeléctrico con el fin de prestar servicios de llamadas de voz, datos y video.

Las exigencias de inversión y financiación de estas redes de telefonía fija, móvil y datos, son enormes, además de la necesidad de una buena distribución y compartición urbanística, y, por tanto, estos servicios se proveen a través de redes de operador, dado que son estos los que realizan la explotación de redes y prestación de servicios de comunicaciones electrónicas en todo el territorio español, estando habilitados para ello mediante inscripción en el Registro de Operadores de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC).

La prestación de los servicios de todos los LOTES requiere de:

- Tecnológicas y herramientas específicas de fabricantes o empresas del sector especializadas en este tipo de servicios, por tanto, se requiere de la suscripción y renovación de contratos de mantenimiento, garantías, renovación de licencias de fabricantes de hardware y/o integradores para la gestión de garantías, reposición de equipos, actualizaciones de software, apertura y cierre de casos, etc.
- Una actualización continua de las vulnerabilidades técnicas conocidas asociadas a cada tecnología, y de los nuevos métodos de ataque y explotación de estas vulnerabilidades, así como de las medidas preventivas recomendadas por organizaciones gubernamentales de

seguridad (CCN-Cert, INCIBE, CNPIC, etc.), fabricantes y empresas de seguridad, para minimizar los riesgos de materialización de incidentes de seguridad.

- Conocimiento experto que permita la implantación, mantenimiento, soporte y evolución del equipamiento de comunicaciones, propiedad de RTVM, ubicado en sus centros de Proceso de Datos, en la sede principal y en el resto de sedes, incluyendo routers, switches, balanceadores, firewalls, proxies de navegación, terminadores de túneles VPN, gestores de DNS, DHCP y NTP, controladoras wifi, servidores de autenticación, gestores de ancho de banda, plataformas de monitorización de equipos y aplicaciones. El alto grado de complejidad actual de los servicios de Comunicaciones, la especialización y el alto impacto que puede provocar la indisponibilidad del servicio obligan a disponer de personal altamente capacitado y especializado en la diversidad de arquitectura.

Por tanto, para poder proveer de estos servicios, por un lado, es necesario contar con los fabricantes de todos los equipamientos hardware y software recogidos en este alcance, dado que son los únicos que pueden dar los servicios de gestión de garantías, reposición de equipos, actualizaciones de software, apertura y cierre de casos, etc. Por otro lado, dado el volumen de incidencias, peticiones de servicio y proyectos que se llevan a cabo dentro de este ámbito, es inviable que puedan ser ejecutados por RTVM, dado que no cuenta con personal en su propia plantilla, adecuado y suficiente para el desarrollo de estos servicios, al requerir capacidades técnicas y humanas especializadas en una gran diversidad y dispersión de tecnologías. Todo esto lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en el sector.

PROPUESTA

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia de medios humanos y materiales para la prestación del servicio requerido.

**Subdirección de Sistemas de Información
Dirección de Ingeniería y Tecnología**