

Memoria justificativa para la contratación de los servicios de soporte, atención a usuarios y asistencia técnica a sistemas informáticos de la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía y su sociedad filial Canal Sur Radio y Televisión, S.A. (RTVA)

El próximo 24 de enero de 2026 finaliza el contrato actual para la prestación del servicio de atención a usuarios y asistencia técnica a los sistemas de información de la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía y Canal Sur Radio y Televisión, S.A. (RTVA). Se trata del contrato nº 1000-01/22 suscrito con la UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L. - PULSIA TECHNOLOGIES S.L.U. ATENCION USUARIOS RTVA el 21 de enero de 2022 para el periodo inicialmente comprendido entre el 25 de enero de 2022 y el 24 de enero de 2024 y prorrogado hasta el 24 de enero de 2026.

Para dar continuidad al servicio a partir de dicha fecha se ha iniciado la tramitación urgente de un procedimiento abierto por un plazo de tres meses para que sirva de contrato puente hasta tanto no se produzca la adjudicación del presente expediente ya que, al sustanciarse este como procedimiento armonizado, presenta unos plazos que no harán posible su adjudicación antes del vencimiento del contrato actual.

Se procede a continuación a justificar los siguientes extremos:

1.- La elección del procedimiento de licitación.

Se propone acudir a un procedimiento abierto que, por la cuantía, habrá de sustanciarse por los trámites armonizados regulados en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. La elección del procedimiento abierto se debe a que se considera el más adecuado para facilitar la mayor concurrencia posible.

2.- Criterios de solvencia.

Los criterios de solvencia exigidos para poder optar a esta licitación son y se justifican por lo siguiente:

Solvencia Económica: se pretende que la empresa que se haga cargo del servicio tenga una estructura financiera mínima que haga posible el poder hacer frente a los costes inherentes a un servicio intensivo en mano de obra favoreciendo el cumplimiento de sus obligaciones hacia sus trabajadores. Para ello se considerará como umbral mínimo de solvencia el tener un importe neto de la cifra de negocio igual o superior a 1,5 veces el valor estimado del contrato, es decir, 1.442.422,08 € en cualquiera de los tres últimos ejercicios económicos cerrados.

Esta cifra se acreditará:

1. Si el empresario es una persona jurídica:

- Cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil o en aquel registro al que estuviera obligada dada su naturaleza.
- Modelo anual oficial del formulario de presentación ante Hacienda del Impuesto sobre Sociedades.

2. Si el empresario es persona física:

- Los inscritos en el Registro Mercantil mediante las cuentas anuales depositadas en dicho registro.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	12/01/2026 10:46:12	PÁGINA 1/7
VERIFICACIÓN	52Pr4276N3794L4U2W6CDU8TVHDY5T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	14/01/2026 13:40:33	PÁGINA 1/7
VERIFICACIÓN	52Pr42PBQUBXQSHGF5YDCLEU7ZZ6HT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Los no inscritos en el Registro Mercantil mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil. Cuando el empresario individual no estuviere obligado a la llevanza de libros de contabilidad, podrá acreditar su solvencia económica mediante certificado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria indicativo del importe neto de la cifra de negocios a efectos del Impuesto de Actividades Económicas o bien mediante la aportación de declaraciones anuales de IVA o IRPF donde se refleje el dato del volumen de negocios.

Solvencia Técnica y profesional: La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos humanos y técnicos para la correcta prestación del servicio, garantizando las necesidades recogidas en los puntos 4.1, 4.2 del PPT, entendiéndose que las horas indicadas de prestación por jornada son horas efectivas de forma que las incidencias ocurridas en el desarrollo del servicio no afectarán al número de horas efectivas a prestar.

La prestación de este servicio, absolutamente crítico para una entidad de las características del grupo de RTVA por su elevado nivel tecnológico y por la complejidad de algunos de sus sistemas, precisa de cierta formación y estabilidad en la plantilla de trabajadores que la empresa adjudicataria vaya a poner a disposición del contrato. Ambos conceptos, vinculados con una adecuada prestación del objeto del contrato, están relacionados entre sí por cuanto unas titulaciones inferiores a las requeridas no se consideran adecuadas para el desarrollo de las tareas asignadas a cada perfil mientras que una sobretitulación en las personas destinadas al servicio generaría una excesiva inestabilidad en la plantilla. Por consiguiente, se considera que adecuar la titulación exigida a las personas concretas con el nivel de responsabilidad que se asume en la tarea a prestar es un requisito básico para garantizar una mejor prestación y estabilidad en un contrato de las características del que se pretende licitar.

Por eso se exigirá del mejor clasificado que presente como indicador de su solvencia técnica la relación detallada del personal que vaya a poner a disposición del contrato, con inclusión obligatoria por cada uno de ellas de sus referencias académicas y profesionales (currículum vitae) en una sola carilla de una hoja tamaño DIN A4. El adjudicatario presentará junto a los cv una declaración responsable garantizando la veracidad de la información contenida en ellos.

Se requerirá que el personal que se vaya a adscribir al servicio tenga formación reglada del tipo Ciclo de Formación Profesional de Grado Medio para los técnicos de nivel 1 y del tipo Ciclo de Formación de Grado Superior para los técnicos de nivel 2, así como para el coordinador del equipo de trabajo. La titulación requerida deberá estar dentro de alguna de las familias correspondientes a los ciclos formativos de electrónica, informática y comunicaciones, preferentemente deben contar con las titulaciones de Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes, Técnico en Instalaciones de Telecomunicaciones, Técnico Superior en sistemas de telecomunicaciones e informáticos, Técnico Superior en Administración de sistemas informáticos en Red o titulaciones equivalentes a las anteriores. Este requisito será justificado en todo caso por el licitador, con independencia de que opte por acreditar su solvencia mediante la aportación de certificado de Empresa Clasificada como Contratista del Sector Público.

Los anteriores medios personales que, como hemos justificado, guardan una indudable vinculación no solo con el objeto del contrato, sino con el mayor o menor éxito de este, se consideran proporcionales al mismo por cuanto su coste es

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	12/01/2026 10:46:12	PÁGINA 2/7
VERIFICACIÓN	52Pr4276N3794L4U2W6CDU8TVHDY5T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	14/01/2026 13:40:33	PÁGINA 2/7
VERIFICACIÓN	52Pr42PBQUBXQSHGF5YDCLEU7ZZ6HT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

perfectamente asumible con los previsible ingresos para el contratista derivados de la adjudicación y su imposición no restringe la deseable concurrencia puesto que se considera un equipo mínimo que cualquier empresa interesada en la licitación habrá de poner a disposición del contrato y mantener durante toda su duración, funcionando tal exigencia como condición especial de ejecución a los efectos prevenidos en el artículo 211 LCSP.

También se requerirá que la empresa mejor clasificada acredite, dentro de este apartado de solvencia técnica o profesional, el haber prestado en el transcurso de los tres últimos años naturales concluidos servicios de idéntico objeto al que se pretende adjudicar, es decir, servicios de soporte informático in situ a empresas (hardware y software) y atención a usuarios. La empresa deberá contar y acreditar, al menos, experiencia en la prestación de servicios de estas características en el año de mayor ejecución de los tres últimos años naturales concluidos a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas y cuyo importe anual acumulado sea igual o superior a 336.565,15 euros, equivalente al 70% de la anualidad media del contrato, que en nuestro caso coincide con el presupuesto base de licitación. A efectos de determinar la correspondencia entre los servicios acreditados y el que constituye el objeto del contrato, se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen aquellos y este.

Los anteriores requisitos de solvencia económica y técnica, salvo el referido a la titulación y cualificación profesional del personal técnico, podrán ser suplidos, a elección del ofertante, por la aportación del certificado vigente de Clasificación como Empresa Contratista del Sector Público en el grupo V, subgrupo 3, categoría 3.

3.- CPV's relacionados con el objeto del contrato:

- 50312000-5 - Mantenimiento y reparación de equipo informático
- 50312200-7 - Mantenimiento y reparación de miniordenadores
- 50312300-8 - Mantenimiento y reparación de equipos de redes de datos
- 50312400-9 - Mantenimiento y reparación de microordenadores
- 50312600-1 - Mantenimiento y reparación de equipo de tecnología de la información
- 50320000-4 - Servicios de reparación y mantenimiento de ordenadores personales
- 50323000-5 - Mantenimiento y reparación de periféricos informáticos
- 50324100-3 - Servicios de mantenimiento de sistemas
- 50324200-4 - Servicios de mantenimiento preventivo
- 50330000-7 - Servicios de mantenimiento de equipo de telecomunicación

4.- Condiciones especiales de ejecución.

Se establecerán las siguientes condiciones especiales de ejecución del contrato, cuyo incumplimiento facultará a RTVA para poder resolver el contrato:

- La empresa adjudicataria se compromete a que las contrataciones alcancen un equilibrio entre hombres y mujeres de un mínimo del 40 % para el sexo menos representado entre los trabajadores/as que la empresa pone a disposición de la prestación de este servicio.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	12/01/2026 10:46:12	PÁGINA 3/7
VERIFICACIÓN	52Pr4276N3794L4U2W6CDU8TVHDY5T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	14/01/2026 13:40:33	PÁGINA 3/7
VERIFICACIÓN	52Pr42PBQUBXQSHGF5YDCLEU7ZZ6HT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La adjudicataria se obligará a la inclusión de los técnicos puestos a disposición del servicio en los siguientes grupos y niveles del XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública BOE nº. 92 de 16 de abril de 2025:

Puesto	Grupo	Nivel
Coordinador	B	1
Técnico N2	C	1
Técnico N1	D	1

- La adjudicataria asume la obligación de mantener la configuración de titulaciones exigidas entre las personas que integren la plantilla puesta a disposición del contrato.
- El impago de salarios a toda o a una parte de la plantilla en una sola de las mensualidades incluidas en el contrato. Se considerará impago el transcurso del mes completo siguiente a aquel en que se haya devengado el derecho.
- El retraso en el pago de salarios a toda o a una parte de la plantilla durante, al menos, un período consecutivo de dos meses o tres meses alternos a lo largo de toda la duración del contrato, incluida su posible prórroga. Se considerará retraso el pago de salarios con posterioridad al día 15 del mes siguiente al de su devengo.
- La no adscripción de los medios técnicos descritos en el apartado 9 del PPT en cualquier momento de la vida del contrato.
- El adjudicatario se compromete a ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, por lo que los ingresos o beneficios procedentes del presente contrato público serán íntegramente declarados y tributados conforme a la legislación fiscal vigente, prohibiéndose expresamente la utilización de domicilios y su consiguiente tributación en algún país de la lista de paraísos fiscales establecida por la OCDE, bien sea de forma directa o a través de empresas filiales.

5. Periodo de prestación del servicio.

El periodo de prestación del servicio será de un año desde la fecha que se indique en el contrato, prorrogable por otro año adicional en las mismas condiciones técnicas, económicas y jurídicas. Esta prórroga será potestativa para RTVA y obligatoria para el adjudicatario, caso de que RTVA optara por ella en las condiciones establecidas en el art. 29.2 de la LCSP.

6.- Presupuesto base de licitación y determinación del precio.

Con el contrato que ahora se licita se pretenden obtener precios o tarifas del coste por jornada de cada uno de los perfiles necesarios para la prestación del servicio. Estos precios por jornada para cada una de las categorías serán los considerados como precios máximos por debajo de los cuales habrán de estar las distintas ofertas de las empresas interesadas. Estos precios se han establecido atendiendo a lo indicado en la

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	12/01/2026 10:46:12	PÁGINA 4/7
VERIFICACIÓN	52Pr4276N3794L4U2W6CDU8TVHDY5T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	14/01/2026 13:40:33	PÁGINA 4/7
VERIFICACIÓN	52Pr42PBQUBXQSHGF5YDCLEU7ZZ6HT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Instrucción 1/2024, de 2 de abril, de la Agencia Digital de Andalucía sobre precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC que, a su vez, tomó en consideración las convenciones incluidas en el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública. Aún cuando desde abril de 2025 existe ya el XIX convenio de este sector de actividad, los cálculos se siguen considerando adecuados por cuanto los precios de referencia adoptados en este expediente y derivados de la citada Instrucción 1/2024 siguen estando por encima de los costes que se pueden deducir de la simple aplicación del más reciente XIX Convenio. Asimismo, en dicho cálculo se encuentran comprendidos los costes derivados de las necesidades de sustitución de personal por absentismos y vacaciones, así como otros gastos asociados a los costes de personal (Seguridad Social, pluses de convenio, desplazamientos, etc).

A continuación, se detallan los Grupos y Niveles en los que se habrán de encuadrar a los técnicos que se pongan a disposición del contrato, según este XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, publicado en el BOE nº. 92 de 16 de abril de 2025, concretamente asociados al área de actividad 2 “Actividades relacionadas con la atención al usuario, interno y externo”.

Perfil	Categoría Convenio Colectivo	Precio mínimo Referencia (con IVA)	Precio mínimo Referencia (sin IVA)	IVA	Coste Prestación	Gastos Generales (15,63%)	Beneficio Industrial (7,16%)	Total Horas / Año	Horas SEVILLA	Horas CCTT	Coste Perfil Total Horas
Coordinador (Gestor de Servicios)	B1	55,36 €	45,75 €	9,61 €	37,26 €	5,82 €	2,67 €	480	480		21.960,00 €
Técnico N2 (Soporte de Servicios)	C1	30,64 €	25,32 €	5,32 €	20,62 €	3,22 €	1,48 €	8.888	7.744	1.144	225.044,16 €
Técnico N1 (Soporte de Servicios)	D1	30,64 €	25,32 €	5,32 €	20,62 €	3,22 €	1,48 €	8.760	8.760		221.803,20 €

Total coste perfiles técnicos	468.807,36 €
Bolsa Servicios Extra	6.000,00 €
Sistemas automatizados	6.000,00 €

Estas tarifas para cada uno de los perfiles exigidos y el número de horas/año que se pretenden contratar para cada uno de ellos, junto con la valoración económica de la bolsa de horas para los servicios extraordinarios (6.000 €) y de los posibles sistemas automatizados de atención a usuarios a implantar (también hasta 6.000 €) nos ofrecen un presupuesto del contrato que habrá de funcionar como límite máximo del gasto en que se pueda incurrir en base a esta contratación para el año de contrato previsto:

- Sin IVA: 480.807,36 € (cuatrocientos ochenta mil ochocientos siete euros con treinta y seis céntimos).

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	12/01/2026 10:46:12	PÁGINA 5/7
VERIFICACIÓN	52Pr4276N3794L4U2W6CDU8TVHDY5T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	14/01/2026 13:40:33	PÁGINA 5/7
VERIFICACIÓN	52Pr42PBQUBXQSHGF5YDCLEU7ZZ6HT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- IVA 21%: 100.969,55 € (cien mil novecientos sesenta y nueve euros con cincuenta y cinco céntimos).
- Total IVA incluido: 581.776,91 € (quinientos ochenta y un mil setecientos setenta y seis euros con noventa y un céntimos).

Se establecerá asimismo en el PCAP una medida garantista para evitar bajadas que puedan considerarse anormales o desproporcionadas.

7.- Valor estimado del contrato.

El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de 961.614,72 € (novecientos sesenta y un mil seiscientos catorce euros con setenta y dos céntimos) más IVA, que comprende los dos posibles años de duración total del contrato.

8.- Necesidad del servicio por parte de RTVA y su relación con el objeto del contrato.

La multiplicidad de recursos y sistemas en una empresa del nivel tecnológico de RTVA hace imprescindible un adecuado mantenimiento de todos ellos, ofreciendo y dando respuesta en un tiempo razonable -que ha de ser forzosamente breve- a las diversas incidencias que en el desarrollo de los servicios públicos de comunicación audiovisual que se prestan desde la RTVA a través de su sociedad filial Canal Sur Radio y Televisión, S.A, se presenten. Por tanto, la necesidad del servicio es evidente que se da y está relacionado con el objeto del contrato que se pretende ahora licitar.

Tras la integración del área de gestión de sistemas corporativos en la Dirección Técnica a raíz de la Disposición 16/2025, de fecha 30 de julio de 2025, se pretende unificar el nivel 1 de soporte técnico para la RTVA y CSRTV, extendiendo el actual contrato de soporte al puesto de trabajo (fundamentalmente microinformático) también a los sistemas informáticos utilizados tanto en la gestión de la producción televisiva y de radio de CSRTV. Para ello, se amplía el número de horas del perfil de coordinación, así como el número de horas a dedicar al nivel 1 de atención a usuarios, al incluir un mayor número de estos y sistemas a soportar.

Además, se cambia el enfoque del servicio, centrándose en los tiempos de respuesta y no exigiendo la presencia física del personal técnico externo permanente, quedando bajo el ámbito de decisión de las empresas licitadoras la forma de cumplir esos tiempos de respuesta (ya sea con presencia de personal, con sistemas de atención telefónica automatizada, con chatbots, o con otro tipo de soluciones tecnológicas). También se han actualizado los pesos y criterios de adjudicación.

9.- Insuficiencia de medios.

La dotación de recursos humanos propios de los que dispone RTVA y CSRTV con categoría y cualificación adecuadas es absolutamente insuficiente para dar satisfacción a la necesidad. Tampoco se cuenta con sistemas automatizados de gestión de incidencias y peticiones, por lo que es necesario dar continuidad a dicho servicio externo.

10.- No división en lotes.

Al tratarse de un servicio que se presta esencialmente desde Sevilla y, en menor medida en Málaga y el resto de centros de producción de RTVA, no se presentan características

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	12/01/2026 10:46:12	PÁGINA 6/7
VERIFICACIÓN	52Pr4276N3794L4U2W6CDU8TVHDY5T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	14/01/2026 13:40:33	PÁGINA 6/7
VERIFICACIÓN	52Pr42PBQUBXQSHGF5YDCLEU7ZZ6HT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

adecuadas que pudieran facilitar una partición en lotes, licitándose como un único servicio de atención a usuarios y asistencia técnica de sistemas informáticos. Es más, desde este punto de vista se considera que el tener distintas empresas adjudicatarias atendiendo a una posible división territorial de los centros de producción de RTVA podría ocasionar perjuicios técnicos indudables al abrirse la posibilidad de que distintas compañías con planes de servicio diferentes pudieran estar aportando asistencia a servicios y aplicaciones comunes a toda la organización.

Por otro lado, y al haberse ampliado el ámbito del servicio para abarcar tanto sistemas informáticos de radio como de televisión, lo que podría dar pie a dividir en lotes atendiendo a su destino, tampoco se ha considerado operativamente adecuado por cuanto la interrelación existente entre sistemas no lo hace viable, lo que podría además generar confusión al usuario, no alcanzando el objetivo deseado de unificar el primer nivel de atención a usuarios.

11.- Financiación.

En RTVA se ha realizado reserva de crédito para atender los gastos derivados de la presente contratación documentada en SAP en la orden O1NPASOPSI26, por importe de 480.807,36 euros para una anualidad.

En Giro se ha tramitado el documento A CONT 2025 0123047293 de la partida presupuestaria G/52C/21600/00 con la siguiente distribución anual: Ejercicio 2026: 260.000,00 euros. Ejercicio 2027: 220.807,36 euros.

Para el periodo de 2027 al que se extiende el contrato, la existencia de crédito queda supeditada a los límites del artículo 40 del Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo y su cobertura financiera quedará subordinada a la efectiva dotación tras la aprobación presupuestaria correspondiente.

En Sevilla, a la fecha de la firma

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	12/01/2026 10:46:12	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN	52Pr4276N3794L4U2W6CDU8TVHDY5T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	14/01/2026 13:40:33	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN	52Pr42PBQUBXQSHGF5YDCLEU7ZZ6HT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	