

Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE20)

Informe Técnico

(Expediente S-00998-2019)

Junio, 2019

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1.1 OBJETO | 3 |
| 1.2 OFERTAS RECIBIDAS | 3 |
| 1.3 OFERTAS EXCLUIDAS..... | 3 |
| 2 VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS | 4 |
| 2.1 CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA..... | 4 |
| 2.2 OFERTA DE TELEFONICA SOLUCI. INFOR.COMUNI. SA | 4 |
| 3 TABLA DE PUNTUACIÓN TÉCNICA..... | 5 |
| 4 CONCLUSIONES SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS | 13 |

1 Introducción

1.1 Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la contratación tramitada mediante el Expediente S-00998-20190131 - **Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE20)**.

1.2 Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los proveedores:

- TELEFONICA SOLUCI. INFOR.COMUNI. SA

1.3 Ofertas Excluidas

2 Valoración Técnica de las Ofertas

2.1 Criterios de Valoración Técnica.

Los criterios de valoración son los recogidos a tal efecto en el Pliego de Condiciones Generales.

2.2 Oferta de TELEFONICA SOLUCI. INFOR.COMUNI. SA

La oferta presentada cumple con las especificaciones técnicas solicitadas.

3 Tabla de puntuación técnica

| | | TELEFONICA SOLUCI. INFOR.COMUNI. SA | | |
|--|---|-------------------------------------|-------|---|
| Puntuación total | | 50,00 | 45,50 | Comentarios |
| 1. Idoneidad de la Solución Técnica de Correo dedicado | Total 1. Idoneidad de la Solución Técnica de Correo dedicado | 15,00 | 14,00 | |
| | Arquitectura del Sistema de Correo | | | |
| | Se valorarán todos aquellos aspectos de la Arquitectura Tecnológica y Diseño del sistema de Correo propuesto por el licitador que garanticen las funcionalidad requerida en cuanto a prestaciones y fiabilidad ante fallos, en aspectos tales como: | | | |
| 1.1 | - Arquitectura Hardware de Servidores, almacenamiento, etc. - Arquitectura software de la Solución - Arquitectura de comunicaciones y seguridad - Evolución prevista de la plataforma - Plan de contingencia - Características del CPD principal y de backup y certificaciones | 7,00 | 7,00 | - La plataforma Exchange estará diversificada geográficamente en Julián Camarillo y Tecnoalcalá (TIER IV). - Ofrecen 2 servidores Exchange (activo-activo) por cada uno de los CPD. - El diseño de la plataforma de correo seguro también está diversificada. - Incluyen Controladores de dominio, FW y balanceadores replicados y dedicados. - Ofertan doble enlace (1+1 Gb) para Exchange por FO diversificada a RTVE. - Backup para todos los buzones durante 12 meses. |
| 1.2 | Integración con los Sistemas de RTVE | | | |
| | Se valorarán todos aquellos aspectos de la solución propuesta por el proveedor que garanticen la integración con los sistemas de | 4,00 | 3,00 | - Aseguran la integración con GID para Exchange y 0365. - Aseguran la integración con el DA Corporativo y |

| | | | | | |
|--|------------|---|-------------|------|---|
| | | <p>RTVE requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración con el sistema de Gestión de Identidades - Integración con el Directorio Activo de RTVE - Integración con otras aplicaciones. | | | <p>el AD de AZURE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se mencionan otras integraciones. |
| | 1.3 | <p>Funcionalidades del Sistema</p> <p>Se valorarán las funcionalidades del Sistema de Correo, incluyendo aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidades de personalización para RTVE - Funcionalidades de usuario - Archivado - Otras funcionalidades | 4,00 | 4,00 | <ul style="list-style-type: none"> - Se contemplan todas las funcionalidades solicitadas en el pliego. |

| | | | | | |
|--|--|---|--------------|-------------|---|
| 2. Idoneidad de la Solución Técnica Servicios de Colaboración | Total 2. Idoneidad de la Solución Técnica Servicios de Colaboración | | 10,00 | 9,00 | |
| | 2.1 | Características del servicio de colaboración Se valorarán las características del servicio de colaboración ofrecido, incluyendo aspectos como: - Características técnicas - Arquitectura de comunicaciones y seguridad - Integración con los sistemas de RTVE - Plan de contingencia | 5,00 | 4,00 | - Ofertan dos líneas (1+1Gb, caudal 200 Mb) dedicadas al tráfico para 0365 por internet ambos en Tecno Alcalá. - Aseguran la integración con GID para Exchange y 0365. - Backup para todos los buzones durante 12 meses. - 0365 se basa en las condiciones que ofrece Microsoft con RPO de 8 horas y RTO de 4 horas. |
| | 2.2 | Funcionalidades del Servicio de Colaboración Se valorarán la idoneidad de funcionalidades del Sistema de Colaboración, incluyendo aspectos como: -Funcionalidades de Correo -Funcionalidades de las Herramientas de colaboración -Posibilidades de personalización para RTVE -Seguridad en correo y servicios de colaboración -Otras funcionalidades | 5,00 | 5,00 | - Se contemplan las funcionalidades solicitadas para el servicio de colaboración haciendo relación de las limitaciones tecnológicas de 0365. - Se incluyen cuentas de tipo E1, E3, E5, Plan1 y Plan2. - Ofertan TLCA diversificada, para 8000 cuentas, con multitud de funcionalidades incluyendo ATP complementado con EOP, el estándar de 0365. |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|-------------|-------------|---|
| | Total 3. Seguridad y Correo Limpio | | 5,00 | 5,00 | |
| | | Servicios de Seguridad y Correo Limpio | | | |
| 3. Seguridad y Correo Limpio | 3.1 | <p>Se valorarán las características del servicio de seguridad en el correo y correo limpio, que garanticen la máxima protección para el correo dedicado y el correo colaborativo, incluyendo aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades básicas de seguridad - Correo limpio y filtrado de adjuntos - Antimalware - Protección ATP - Otras protecciones - Herramientas de Análisis e Informes . | 5,00 | 5,00 | <ul style="list-style-type: none"> - Ofertan la solución EOP, estándar de Microsoft para Exchange Online. - Ofertan TLCA diversificada, para 8000 cuentas, con multitud de funcionalidades incluyendo ATP para Exchange y 0365. - Incluyen los certificados. - La política de retención es correcta para el servicio Exchange, para 0365 la de Microsoft. - Limitan a 50 buzones/año las intervenciones de recuperación. - Las políticas de seguridad para: control de acceso, monitorización, control de la información, etc., son correctos. - Disponen de sistemas de Borrado Seguro de la Información y Ficheros Temporales. |

| | | | | | |
|--|--|---|--------------|--|---|
| 4 Gestión Integral del Servicio | Total 4 Gestión Integral del Servicio | | 10,00 | 9,50 | |
| | 4.1 | Gestión y operación del Servicio | | | |
| | | <p>Se valorará la solución propuesta para la operación integral del servicio, que garanticen el cumplimiento de las prestaciones y disponibilidad de los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración Operación y Gestión de los Servicios - Mantenimiento preventivo y evolutivo - Mantenimiento Correctivo y soporte 24x7 - Gestión y monitorización remota 24x7 - Herramientas de gestión a disposición de RTVE - Procedimientos de Gestión de Cambios - Características y procedimientos del servicio de soporte a RTVE - Servicios de Soporte Local y remoto. - Etc. | 8,00 | 8,00 | <ul style="list-style-type: none"> - Ofertan EAC (centro de administración de Exchange) para la gestión de buzones. - Están definidos los perfiles de soporte y los procedimientos a seguir. - Se contemplan los servicios variables de soporte conforme a las especificaciones del pliego. - Ofertan, adicionalmente, la administración de la plataforma, indicando un catálogo de solicitudes. - Se contempla el mantenimiento de la plataforma. - Contemplan el proceso de Gestión de Cambios describiendo el proceso y todos sus pasos. |
| | 4.2 | Equipo de Trabajo | | | |
| <p>Se valorara la adecuación del Equipo de Trabajo propuesto, incluyendo aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación académica (titulaciones) - Formación Tecnológica - Formación en las plataformas, herramientas y tecnologías utilizadas. - Certificaciones de interés para el servicio - Años de Experiencia en servicios similares | | 2,00 | 1,50 | <p>No queda clara la asignación de los recursos frente al anexo enviado con los CV.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfil Jefe de Proyecto Experiencia en los productos relacionados con el servicio y en la jefatura de proyectos similares. - Gestor Técnico de Servicio Correcto - Perfil Técnico Sistemas de Telecomunicaciones Conocimientos sobre los productos a administrar: ToIP, LAN, WAN, Office365, Azure, etc. y de los | |

relacionados con ellos: S.O. Windows, Directorio Activo, etc.

- Perfil Consultor Office 365

Numerosas certificaciones sobre los productos relacionas con el servicio: MS Exchange, MS Office, S.O. Windows, MS Office, LAN, etc.

- Perfil Ingeniero migraciones Office 365

Numerosas certificaciones sobre los productos relacionas con el servicio: MS Office365, MS Exchange, S.O. Windows, MS Office, LAN, etc. y relacionadas: PC, LAN, WIFI, etc.

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|-------------|--|
| 5.Aspectos Generales del Servicio | Total 5.Aspectos Generales del Servicio | | 10,00 | 8,00 | |
| | 5.1 | Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) Se valorará el nivel ofrecido por el proveedor por encima de los mínimos requeridos en el pliego en cuanto a los Acuerdos de Nivel de Servicio: - ANS para el servicio de correo dedicado - ANS para el servicio de colaboración cloud | 2,00 | 0,00 | - Se contemplan exactamente los ANS solicitados sin modificación. |
| | 5.2 | Plan de Transición del Servicio Se valorará que la propuesta en cuanto a la transición del servicio que asegure el menor riesgo posible de pérdida o degradación del servicio y el cumplimiento de los plazos: - Metodología para la transición - Formación y Experiencia del equipo de trabajo para la transición - Planificación detallada de la Transición - Plan de Pruebas - Utilización de procedimientos que minimicen los cortes de servicio - Características de las herramientas de migración - Recursos para la Transición - Entornos de Pruebas - Modelo de transición a la finalización del servicio - Etc. | 6,00 | 6,00 | - No aplica el periodo de transición de entrada por ser el proveedor actual. |
| | 5.3 | Entregables y Gestión de la Documentación Se valorará la propuesta en cuanto a la calidad y utilidad de la documentación ofrecida para el | 1,00 | 1,00 | - Se ofrece la actualización de la documentación de la plataforma y el servicio. |

| | | | | |
|------------|--|-------------|------|--|
| | <p>servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación para los servicios de correo dedicado - Documentación para los servicios de colaboración | | | <ul style="list-style-type: none"> - Se contempla la generación de manuales para las fases de migración. - Se contemplan los documentos de seguimiento del servicio: actas e informes con un contenido más que suficiente, tanto para el servicio regular, la fase de migración y la fase de transición de salida. |
| | Trasferencia Tecnológica y de Conocimiento y Formación | | | |
| 5.4 | <p>Se valorará la calidad del Plan de Formación propuesto por el proveedor y su adecuación a las necesidades de RTVE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación para el sistema de correo dedicado - Formación para los servicios de Colaboración | 1,00 | 1,00 | <ul style="list-style-type: none"> - Se realizará un traspaso de conocimientos al personal de CRTVE sobre la implementación de las herramientas de sincronización y scripts usados. - La formación incluirá, entre otros aspectos: <ul style="list-style-type: none"> · Formación sobre el sistema de correo dedicado y el sistema de colaboración cloud · Arquitectura del sistema · Funcionalidades del sistema · Herramientas de supervisión a disposición de CRTVE · Formación requerida para el CAU de CRTVE (para el diagnóstico y resolución de incidencias en primer nivel). · Etc. |

4 Conclusiones sobre las ofertas presentadas

La oferta presentada cumple con los requisitos técnicos exigidos en el pliego de especificaciones técnicas, por lo que la adjudicación ha de realizarse a partir de los criterios técnicos reflejados en este informe y los criterios económicos que a tal efecto determine la Dirección de Compras de CRTVE.