

**Expediente nº  
S-00998-20190131**

**Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE20)**

**Memoria**

### Justificación de la contratación

RTVE ha acometido en los últimos años un proceso de renovación tecnológica afectando a la práctica totalidad de los sistemas de información y comunicaciones, en consonancia con el objetivo esencial de cubrir cualquier necesidad de las diferentes áreas y estar alineada con las actuales evoluciones tecnológicas

Uno de los servicios críticos en CRTVE es el **Correo Electrónico y las Herramientas asociadas para el trabajo en red colaborativo y en movilidad** que, por su complejidad y volumen, requieren de una innovación constante y de un funcionamiento con unos altos niveles de servicio y disponibilidad permanente, siendo utilizado por más de **6.500 usuarios**.

Estos servicios son **críticos e indispensables** y su permanente funcionamiento, **evolución, actualización, mejora y soporte resultan indispensables** para el buen funcionamiento de los procesos asociados en todas las áreas de RTVE.

Asimismo, estos servicios están plenamente integrados en un entorno híbrido, por lo que resultan inseparables y deben ser gestionados conjuntamente.

Actualmente RTVE tiene estructurado el funcionamiento de estos servicios mediante el Expte: **2013/10030 "CONTRATACIÓN SERVICIOS IT", LOTE Nº 34: "Correo Electrónico (COE)",** cuya fecha de finalización prevista es el **31/12/19**.

El objetivo del presente expediente es la contratación conjunta, siguiendo el modelo actual, de los servicios de correo y colaboración, de forma que se disponga de un servicio integral similar al actual, llave en mano que garantice su funcionamiento y reduzca los riesgos asegurando:

- La estrecha coordinación entre los distintos servicios, de gran complejidad, que comparten las mismas plataformas.
- Responsabilidad de un único proveedor especializado, que garantice todo el servicio llave en mano.
- Plataforma gestionada por el proveedor, evitando nuevas inversiones en plataformas tecnológicas.
- Máxima eficiencia en costes.

Este enfoque supone una continuación de los mismos servicios externos contratados actualmente, y tiene las siguientes ventajas para CRTVE:

- **Modelo Cloud**, los servicios se prestan en modo cloud desde las dependencias del proveedor.
- **Pago por uso**. Solo se pagan los servicios que se consumen.
- **No se dispone de recursos especializados** ni capacidad tecnológica en RTVE para mantener estos servicios y su constante evolución.

- Las tareas incluidas **ya son realizadas por recursos externos**.
- **Los proveedores de Cloud ofrecen una mayor seguridad** ante desastres y ciberataques, dado que disponen CPDs avanzados dotados de las máximas medidas de seguridad.

Por último, se debe indicar que con esta contratación se mantiene en RTVE:

- Las tareas de supervisión y control del servicio.
- La integración con el resto de sistemas y servicios corporativos de CRTVE.
- La definición de los requerimientos de los servicios.
- La definición de la estrategia tecnológica.

**La CRTVE cuenta con presupuesto suficiente para llevar a cabo este proyecto, que se encuentra previsto en el Plan Estratégico de Tecnología de RTVE para el periodo 2018-2023**, dentro de dos ámbitos:

- **PT 4.1 MODERNIZACION DEL PUESTO DE TRABAJO**
  - 4.1.2 Herramientas de movilidad y trabajo colaborativo**

En el diseño de la contratación se tienen en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera CRTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable, incluyendo las posibles modificaciones y ampliaciones que puedan surgir en caso necesario durante los próximos años.

#### Objeto de la Contratación

Dado que la CRTVE no dispone de medios suficientes para llevar a cabo este proyecto, se necesita la contratación de un **servicio de correo electrónico y colaboración integrados**, requiriendo la contratación de un proveedor especializado que disponga de los medios tecnológicos y recursos técnicos adecuados para asegurar la calidad del servicio, pretendiéndose conseguir el diseño más adecuado del servicio para CRTVE durante toda la vida del contrato.

La contratación consistirá en un servicio integrado que incluya los servicios disponibles actualmente:

- Servicios de Correo electrónico dedicado
- Servicios de Colaboración en cloud
- Gestión integral del Servicio

CRTVE requiere por tanto un servicio **“llave en mano”** mediante el cual el adjudicatario proporcione un servicio integral extremo a extremo y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento:

- Se requiere un **servicio flexible** con una actualización Tecnológica y funcional continua
- El modelo será de **pago por uso**, de forma que solo se facturará lo que se consume en cada servicio, según se detalla en los distintos apartados.

- Se requiere una gestión global del contrato, asegurando correcta **migración y funcionamiento** de los servicios con un **único proveedor responsable de todo el servicio**.

**La plataforma y servicios** deberán cubrir los siguientes objetivos:

- Plataformas **escalable y flexible**, con capacidad de crecimiento según se requiera.
- Servicio llave en mano con todos los servicios incluidos.
- Puesta en **funcionamiento como servicio (pago por uso)** con la correspondiente migración de los servicios actuales existentes en RTVE, parametrización, administración, soporte, etc.
- Plataforma exclusivamente **a cargo del adjudicatario**.
- La plataforma deberá **integrarse con el resto de sistemas** corporativos de CRTVE, manteniendo las integraciones actuales.

Estos servicios se realizarán de acuerdo a un **modelo de nivel de servicio (ANS)**, que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

Las estimaciones de necesidades de los distintos elementos y servicios se han realizado en base a las necesidades de los últimos años, así como la previsión de estimación de la demanda para los próximos años, para asegurar que puedan realizarse todas las evoluciones y mejoras que resulten necesarias.

A continuación, se concretan los servicios necesarios para esta contratación.

### **1.SERVICIO CORREO ELECTRONICO DEDICADO**

Las características principales del servicio serán las siguientes:

- Prestación del servicio de **correo electrónico dedicado** para RTVE con las mismas prestaciones que el actual.
- **Migración desde la plataforma actual** de RTVE a la nueva plataforma dedicada propuesta por el adjudicatario de todos los buzones que se encuentren activos en el momento de inicio del servicio.
- Despliegue de la plataforma necesaria para el **entorno híbrido** con el sistema de colaboración en cloud.
- **Migración de clientes**, reconfigurándolos de forma automática o manual, y sin intervención del usuario final, en todos los dispositivos.
- **Gestión unificada** del servicio.
- **Integración** de la plataforma del adjudicatario **con los sistemas de RTVE** con al menos las mismas funcionalidades que el servicio actual.
- El sistema estará basado en una solución de correo dedicado Microsoft Exchange Versión 2013 o superior, u otro con las mismas funcionalidades.

- **Deberá tener compatibilidad 100% con MS-Office y Outlook certificada por Microsoft.**

Dado que está prevista la migración gradual de cuentas de correo al servicio de colaboración en cloud, el número de cuentas irá descendiendo a medida que estas se vayan migrando.

Los tipos de cuentas de correo y cantidades estimadas para cada anualidad son las siguientes:

Cuentas de Correo	5.500	4.400	3.300	2.200	1.100
Cuenta Correo Normal	4.900	3.900	2.900	1.900	900
Cuenta Correo Normal Generica	100	100	100	100	100
Cuenta Correo Avanzada	500	400	300	200	100

Las cantidades de cada tipo de cuentas son orientativas y podrán variar conforme a las necesidades, e incluso crearse nuevos tipos, siempre que no se supere el importe previsto conjunto con las cuentas colaborativas descritas más adelante.

Las características mínimas de las cuentas de correo serán las siguientes:

Tipo Cuenta Correo	Características
Normal	Tamaño: <b>3Gb</b> , Acceso: Web / POP / IMAP / MAPI /ActiveSync
Avanzado	Tamaño: <b>15Gb</b> , Acceso: Web / Outlook MAPI / ActiveSync

Se proveerá de servicio de filtrado del tráfico de correo o “correo limpio” para todos los buzones, que deberá de contemplar las siguientes funcionalidades:

Se deberá realizar la migración de los buzones actuales al nuevo sistema, realizando todas las actividades necesarias.

## 2. SERVICIO DE COLABORACION EN CLOUD

El servicio de **colaboración en cloud**, Office365 o equivalente, permitirá a los usuarios todos los servicios integrados de colaboración. Estos servicios deberán ser **100% compatibles con MS-Office** en todas sus funcionalidades y utilizar de forma nativa los mismos formatos de documentos.

El servicio de colaboración en cloud deberá estar **plenamente integrado con el sistema de correo dedicado** descrito anteriormente, de forma que se puedan migrar usuarios de un entorno a otro de forma transparente para los usuarios como si fuera un único sistema de correo.

El número de cuentas previstas del servicio para las distintas anualidades es el siguiente:

Cuentas Colaborativas	2.500	3.600	4.700	5.800	6.900
Cuenta Correo Online Plan 1	1.750	2.300	2.900	3.500	4.600
Cuenta Correo Online Plan 1 Generica	100	100	100	100	100
Cuenta Colaborativa Plan1	60	60	60	60	60
Cuenta Colaborativa Plan2	20	20	20	20	20
Cuenta Colaborativa E1	500	1.000	1.500	2.000	2.000
Cuenta Colaborativa E3	50	100	100	100	100
Cuenta Colaborativa E5	20	20	20	20	20

Esta distribución anual es orientativa y podrá variar tanto en el número de cuentas totales como en las de cada tipo, ajustándose a las necesidades de RTVE.

El servicio incluirá la migración gradual de cuentas del sistema de correo dedicado al sistema de colaboración cloud, realizando las tareas que sean necesarias.

Las herramientas de colaboración, según los distintos perfiles de cuentas de uso, incluirán:

- Conjunto de aplicaciones Office Online.
- Almacenamiento en Cloud hasta 1TB
- Correo electrónico y calendarios en la nube.
- Reuniones en línea
- Mensajería instantánea.
- Sitios de grupo.
- Red social corporativa
- Office Online
- Planificador de trabajo
- Movilidad.
- Etc

### 3.GESTION INTEGRAL DEL SERVICIO

#### Administración y supervisión de la plataforma

El servicio incluirá la administración y gestión completa de la plataforma de correo dedicada y el sistema de colaboración, cumpliendo los ANS requeridos:

- Administración completa de la plataforma hardware y software.
- Supervisión permanente de los servicios.
- Configuración lógica de todos los elementos.
- Detección y diagnóstico de alarmas / errores / problemas.
- Registro de incidencias y generación de informes.
- Instalación de nuevas versiones de software y parches.
- Mantenimiento preventivo.
- Optimización continua del rendimiento.

- Actualizaciones periódicas.
- Etc.

### Servicios Variables de Soporte

RTVE podrá solicitar tareas de servicios profesionales del adjudicatario en base a unos servicios profesionales variables, según la siguiente distribución estimada de horas:

SERVICIOS VARIABLES DE SOPORTE (1)	Horas Estimadas Año
Servicio Experto Herramientas Colaboración	150
Servicio Soporte Local	1.000
<b>Total</b>	<b>1.150</b>
<small>(1) Solo se facturarán las horas realmente solicitadas y consumidas</small>	

Las tareas a realizar serán:

- Soporte avanzado al uso de herramientas de Colaboración
- Gestión del cambio en la transformación del puesto de trabajo colaborativo.
- Formación de usuarios.
- Soporte local in-stu
- Otras tareas de soporte y gestión técnica.

Los servicios se realizarán de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS) que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos para los distintos tipos de desarrollos a considerar.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE CORREO Y COLABORACION DE RTVE

#### Servicio de Correo Electrónico

Actualmente RTVE dispone de un servicio de correo dedicado Microsoft Exchange, en modo cloud y gestionado totalmente por el proveedor actual, con los siguientes buzones:

Tipo buzón Correo	Cant
Buzones Normal	7.224
Buzones Avanzado	488
Buzones VIP	134
<b>Buzones Totales</b>	<b>7.846</b>

Tipo Buzon Correo	Características
Normal	Tamaño: 2Gb, Acceso: Web / POP3
Avanzado	Tamaño: 5Gb, Acceso: Web / Outlook MAPI
VIP	Tamaño: 10Gb, Acceso: Web / Outlook MAPI

### Servicio de colaboración en Cloud

Los servicios de colaboración Office365 en el momento actual son los siguientes:

Usuarios Colaborativos	Cant
Usuario Colaborativo Basico (Onedrive Empresa)	170
Usuario Colaborativo Avanzado 1 (Office365 Empresa E1)	170
Usuario Colaborativo Avanzado Plus (Office365 ProPlus)	0
Usuario Colaborativo Avanzado 3 (Office365 Empresa E3)	3
Usuario Colaborativo Avanzado 5 (Office365 Empresa E5)	1

Se encuentra en proceso con el actual proveedor la integración de ambos servicios en un entorno híbrido para iniciar la migración de buzones de correo al entorno de colaboración en los próximos meses.

### Resultados a obtener

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Optimización de los servicios de correo y colaboración.
- Puesta al día tecnológica constante de los componentes asociados.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos por los usuarios finales.
- Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial como en las evoluciones e implantación de los nuevos servicios.
- Agrupar los servicios tecnológicamente, optimizando los recursos e incrementando las sinergias del conocimiento entre los entornos, aprovechando las economías de escala.
- Ampliar y evolucionar las funcionalidades existentes implantando nuevas funcionalidades requeridas por las distintas áreas de RTVE para la colaboración entre empleados.
- Conseguir unos Servicios de colaboración digital acomodados a las necesidades.
- Garantizar la estabilidad de los sistemas, así como su evolución en los distintos módulos.
- Obtener una mejor cobertura de las necesidades aprovechando los nuevos desarrollos de los fabricantes.
- Disponer de soporte del fabricante utilizando siempre versiones soportadas de los sistemas.
- Simplificar las plataformas tecnológicas de RTVE y permitir su adaptación constante a las necesidades, aprovechando la flexibilidad de los servicios cloud de los distintos proveedores.
- Reducción de riesgos al gestionarse todos los sistemas y servicios por un único proveedor especializado.
- Reducción de riesgos de Ciberseguridad al gestionarse los sistemas y servicios por un proveedor especializado con las máximas medidas de seguridad.

- Modelo de servicio en pago por uso, optimizando los costes.

**Lugar de Prestación del servicio**

Los servicios serán realizados en modo presencial y remoto.

**Plazo de Ejecución del Servicio**

- Contrato de **4 años** más la posible **prórroga de hasta 1 año**.

**Tipo de Procedimiento**

- Procedimiento GENERAL ABIERTO

**Criterios de valoración:**

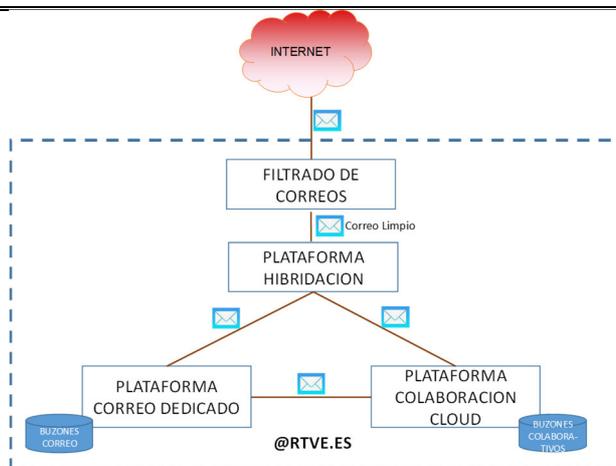
- **Técnicos subjetivos..... 50**
- **Económicos..... 50**

En el Pliego de Condiciones Generales se describen los criterios de valoración y como se aplican.

**Justificación de no dividir en lotes**

La presente contratación no puede dividirse en lotes debido a que se trata de un servicio en el cual hay un sistema de correo dedicado en el que se alojan parte de los buzones de correo de RTVE, que se integra con un sistema de colaboración en cloud, coexistiendo mediante una plataforma de hibridación que hace que se puedan ir transfiriendo buzones de un entorno a otro, y que los mensajes de correo se dirijan a uno u otro sistema según donde se encuentre ubicado el buzón.

Asimismo, esta plataforma de hibridación permite que los usuarios de ambos sistemas puedan coexistir en el mismo dominio de correo rtve.es, siendo así transparente para el usuario final donde se encuentran el resto de buzones de la organización.



Para permitir que pueda funcionar esta arquitectura, la plataforma de hibridación tiene que recibir todos dirigidos a destinatarios de RTVE, para luego despacharlos al entorno en el que se encuentre cada buzón de usuario. Esto solo es posible garantizarlo sin pérdida de correos si lo realiza un único proveedor que disponga de toda la infraestructura y proporcione un servicio integral, asumiendo la solución de cualquier inconsistencia entre todas las plataformas que intervienen en el proceso.

Lo mismo ocurre con los servicios de seguridad y filtrado ATP de correos. La única manera de garantizar que no se produzcan retardos o pérdidas de correos es que el mismo proveedor realice todos los procesos de filtrado de seguridad de los correos dentro de la plataforma.

**Datos Económicos (I.V.A. no incluido)**

Las estimaciones económicas para el servicio son las siguientes:

SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y COLABORACION							
Servicios	Contrato					Posible Prorroga	Suma
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total	Año 5	
Cuentas Correo	369.000,00	295.200,00	221.400,00	147.600,00	<b>1.033.200,00</b>	73.800,00	<b>1.107.000,00</b>
Cuentas Colaboración	179.100,00	272.400,00	354.000,00	435.600,00	<b>1.241.100,00</b>	495.000,00	<b>1.736.100,00</b>
Servicios Variables Soporte	51.950,00	51.950,00	51.950,00	51.950,00	<b>207.800,00</b>	51.950,00	<b>259.750,00</b>
<b>Total</b>	<b>600.050,00</b>	<b>619.550,00</b>	<b>627.350,00</b>	<b>635.150,00</b>	<b>2.482.100,00</b>	<b>620.750,00</b>	<b>3.102.850,00</b>

Se incluye una **posible modificación** para el caso de un incremento de necesidades durante la ejecución del contrato:

<b>IMPORTE TOTAL</b>		<b>3.102.850,00</b>
<b>POSIBLE AMPLIACION</b>	<b>15%</b>	<b>465.427,50</b>
<b>TOTAL MAXIMO</b>		<b>3.568.277,50</b>

El detalle de los costes de las cuentas de correo y colaboración es el siguiente:

Cuentas de Correo y Colaborativas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Posible prórroga Año 5
<b>Cuentas de Correo</b>	<b>5.500</b>	<b>4.400</b>	<b>3.300</b>	<b>2.200</b>	<b>1.100</b>
Cuenta Correo Normal	4.900	3.900	2.900	1.900	900
Cuenta Correo Normal Genérica	100	100	100	100	100
Cuenta Correo Avanzada	500	400	300	200	100
<b>Cuentas Colaborativas</b>	<b>2.500</b>	<b>3.600</b>	<b>4.700</b>	<b>5.800</b>	<b>6.900</b>
Cuenta Correo Online Plan 1	1.750	2.300	2.900	3.500	4.600
Cuenta Correo Online Plan 1 Generica	100	100	100	100	100
Cuenta Colaborativa Plan1	60	60	60	60	60
Cuenta Colaborativa Plan2	20	20	20	20	20
Cuenta Colaborativa E1	500	1.000	1.500	2.000	2.000
Cuenta Colaborativa E3	50	100	100	100	100
Cuenta Colaborativa E5	20	20	20	20	20
<b>TOTAL CUENTAS</b>	<b>8.000</b>	<b>8.000</b>	<b>8.000</b>	<b>8.000</b>	<b>8.000</b>

Coste Cuentas de Correo y Colaborativas (1)	C.Unid / mes	Contrato					Posible Prórroga Año 5	Suma
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total		
<b>Cuentas de Correo</b>		<b>369.000,00</b>	<b>295.200,00</b>	<b>221.400,00</b>	<b>147.600,00</b>	<b>1.033.200,00</b>	<b>73.800,00</b>	<b>1.107.000,00</b>
Cuenta Correo Normal	5,20	305.760,00	243.360,00	180.960,00	118.560,00	<b>848.640,00</b>	56.160,00	<b>904.800,00</b>
Cuenta Correo Normal Genérica	5,20	6.240,00	6.240,00	6.240,00	6.240,00	<b>24.960,00</b>	6.240,00	<b>31.200,00</b>
Cuenta Correo Avanzada	9,50	57.000,00	45.600,00	34.200,00	22.800,00	<b>159.600,00</b>	11.400,00	<b>171.000,00</b>
<b>Cuentas Colaborativas</b>		<b>179.100,00</b>	<b>272.400,00</b>	<b>354.000,00</b>	<b>435.600,00</b>	<b>1.241.100,00</b>	<b>495.000,00</b>	<b>1.736.100,00</b>
Cuenta Correo Online Plan 1	4,50	94.500,00	124.200,00	156.600,00	189.000,00	<b>564.300,00</b>	248.400,00	<b>812.700,00</b>
Cuenta Correo Online Plan 1 Generica	4,50	5.400,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00	<b>21.600,00</b>	5.400,00	<b>27.000,00</b>
Cuenta Colaborativa Plan1	5,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	<b>14.400,00</b>	3.600,00	<b>18.000,00</b>

Cuenta Colaborativa Plan2	10,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	<b>9.600,00</b>	2.400,00	<b>12.000,00</b>
Cuenta Colaborativa E1	8,20	49.200,00	98.400,00	147.600,00	196.800,00	<b>492.000,00</b>	196.800,00	<b>688.800,00</b>
Cuenta Colaborativa E3	24,00	14.400,00	28.800,00	28.800,00	28.800,00	<b>100.800,00</b>	28.800,00	<b>129.600,00</b>
Cuenta Colaborativa E5	40,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00	<b>38.400,00</b>	9.600,00	<b>48.000,00</b>
<b>Total</b>		<b>548.100,00</b>	<b>567.600,00</b>	<b>575.400,00</b>	<b>583.200,00</b>	<b>2.274.300,00</b>	<b>568.800,00</b>	<b>2.843.100,00</b>

(1) El coste por cuenta incluirá los servicios de soporte, administración, comunicaciones, licencias, seguridad ATP, etc.

El coste de los servicios variables de soporte es el siguiente

SERVICIOS VARIABLES DE SOPORTE (1)	Horas Estimadas Año	Coste Unitario	Contrato inicial					Prorroga	Suma
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total	Año 5	
Servicio Experto Herramientas Colaboración	150	73	10.950,00	10.950,00	10.950,00	10.950,00	<b>43.800,00</b>	10.950,00	<b>54.750,00</b>
Servicio Soporte Local	1.000	41	41.000,00	41.000,00	41.000,00	41.000,00	<b>164.000,00</b>	41.000,00	<b>205.000,00</b>
<b>Total</b>	<b>1.150</b>		<b>51.950,00</b>	<b>51.950,00</b>	<b>51.950,00</b>	<b>51.950,00</b>	<b>207.800,00</b>	<b>51.950,00</b>	<b>259.750,00</b>

(1) Solo se facturarán las horas realmente solicitadas y consumidas

#### Comparativa costes actuales del servicio

A continuación, se indica la comparativa de costes del servicio con respecto a los costes estimados para 2019 según el contrato actual:

Servicios	Coste Previsto 2019	Anual Promedio Nuevo	Var
Cuentas Correo	349.110,00	221.400,00	-127.710,00
Cuentas Colaboración	191.910,00	347.220,00	155.310,00
Servicios de Soporte	79.622,60	51.950,00	-27.672,60
<b>Total</b>	<b>620.642,60</b>	<b>620.570,00</b>	<b>-72,60</b>
	<b>Variación</b>		<b>0%</b>

**DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

<b>SERVICIOS DE CORREO Y COLABORACIÓN</b>		
Dirección responsable	<b>Dirección Área de Sistemas</b>	
Unidad Organizativa	<b>Subdirección Sistemas y Explotación</b>	
Centro de Coste	Código	<b>CC01SS2320</b>
	Descripción	<b>SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN</b>
Cuenta de Gasto	Código	<b>6283005</b>
	Descripción	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>
Material	Código	<b>0006283005</b>
	Descripción	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>

*Madrid, abril de 2019*