

Expediente

S-06629-2023

Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE25)

MEMORIA

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD

RTVE tiene contratados actualmente los servicios de correo electrónico y colaboración **office365**, mediante el expediente **S-00998-20190131 Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE20)**.

Dicho servicio se encuentra en su única prórroga, con fecha de finalización prevista el **31/12/24**.

Mediante este expediente se prestan los servicios de

- **Correo electrónico** Exchange online para todos los trabajadores de RTVE.
- **Servicios de colaboración** Office365 (Teams, Onedrive, etc) para los trabajadores que lo requieren.
- **Servicios de Seguridad** avanzada de correo, para protección de las cuentas ante diversos ataques como spam, phishing, suplantación, etc.
- **Integración** con el sistema de Gestión de identidades de RTVE.
- **Administración y soporte** integral del servicio.
- **Servicios Profesionales** variables

Estos servicios son **estratégicos e indispensables** para el trabajo diario del personal de RTVE siendo utilizados por más de **6.400 empleados** en todo el territorio nacional, así como mediante cuentas genéricas utilizadas para las diversas áreas y programas de TVE y RNE.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

RTVE no dispone de los medios técnicos ni de los recursos necesarios para la realización de los servicios incluidos en este expediente, siendo por tanto imprescindible su contratación.

OBJETO

El objeto de este expediente es la contratación de un **Servicio de Correo Electrónico y Colaboración** basado en **office365**, incluyendo:

- Todas las licencias necesarias para los distintos tipos de usuarios-
- Compatibilidad e integración total con las herramientas de trabajo habitual (Word, Excel, powerpoint, etc).
- Dotado de las necesarias medidas de seguridad y protección ante ciberataques.
- Servicios de administración y soporte necesarios.

Los servicios a contratar incluyen los siguientes tipos de licencias en suscripción:

Cuentas de Correo y Colaboración	Unidades Estimadas
Exchange Online P2 SU Exchange Online P1 Per User	5.500
O365 E1 Sub Per User (con Teams)	2.500
O365 E3 Sub Per User (con Teams)	50
O365 E5 Sub Per User (con Teams)	50
OneDrive business P1 Sub Per User	25
Power BI Pro Sub Per User	30
Teams Rooms Pro Sub Per Device	35
Microsoft Teams Phone Standard	25
Azure Active Directory Premium P1 Sub Per User	25
Entra ID Governance P2 Sub Per User	25
Copilot PdT	50
Office 365 Extra File Storage - [€/GB]	25

Distribución Orientativa

Se requiere un servicio mediante el cual el adjudicatario proporcione un servicio integral y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento:

- **Servicio escalable y flexible**, con capacidad de crecimiento según se requiera.
- Actualización tecnológica y funcional continua
- Modelo de **pago por uso**, de forma que solo se factura lo que se consuma en cada servicio.
- Servicio **llave en mano** con todos los componentes incluidos.
- **Puesta en marcha** del servicio sin interrupción y sin pérdida de datos actualmente almacenados en el servicio.
- **Administración y soporte** integral, y resolución de incidencias.

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 servicios se han realizado en base a las necesidades actuales, así como la previsión de estimación de la demanda para los próximos años, para asegurar que puedan cubrirse todas necesidades.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

No es posible la división en lotes, al requerir RTVE un servicio integral como el que se dispone actualmente, motivado por las siguientes razones:

- Se requiere un servicio integral, en el cual se debe proveer del sistema de correo y colaboración en la nube, que debe dotarse de los sistemas de seguridad y protección asociados, y que debe garantizar el servicio extremo a extremo.
- Se trata de un servicio remoto, en el que los trabajos de administración se deben ejecutar de forma coordinada, con constantes cambios de configuración, adaptación permanente de las medidas de seguridad, y con contacto directo con el fabricante.

- Las distintas tecnologías a gestionar (servicio de correo, servicios de colaboración, sistemas de protección y ciberseguridad asociados), actúan de forma combinada para garantizar el servicio, no pudiendo gestionarse de forma independiente.
- Los servicios deben realizarse con una supervisión conjunta globalmente. Se requeriría un esfuerzo desproporcionado de coordinación entre distintos equipos profesionales, que deberían estar en contacto permanente ante cualquier actuación, no disponiendo RTVE de recursos para dicha coordinación.
- Ante una incidencia crítica, la resolución sería muy compleja, ya que se debería analizar previamente a qué proveedor le corresponde su resolución. Sería por tanto imposible garantizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio que requiere RTVE por la criticidad de este servicio.
- Los licitadores deben aportar un equipo de soporte y una gestión integral, con el diseño más adecuado para administrar conjuntamente el servicio, que garantice el resultado final del servicio bajo su responsabilidad y con la mayor eficiencia.

Debe por tanto ser el mismo adjudicatario el que gestione y administre todos los servicios de forma integral para evitar cualquier interrupción o fallo del servicio, que resulta de máxima criticidad para el funcionamiento de RTVE.

En conclusión, procede, desde el punto de vista técnico, a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la no división en lotes del contrato para este servicio

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento general abierto sujeto a regulación armonizada, ya que no se dan los requisitos que establece la LCSP, para tramitar esta contratación por otro procedimiento distinto a este.

Cualquier procedimiento abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

CRITERIOS DE SOLVENCIA

Las solvencias exigidas a los licitadores para este expediente son las siguientes:

- Solvencia económica:
 1. Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 901.063,80€, que equivale al 70% de la anualidad media del valor estimado del contrato.
- Solvencia técnica:
 2. Contar al menos con **2 referencias** de servicios de correo y colaboración similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años, cuyo importe acumulado sea igual o superior al 50% de la anualidad media del contrato que asciende a 643.617,00 € .
 3. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador establece los requisitos para construir la seguridad y la resiliencia capaces de mantener la continuidad en su negocio. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 22301 (Business Continuity and Disaster Recovery System) u otra

certificación equivalente.

4. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador se encuentra en un proceso de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente. Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad ISO 9001 (Quality Management System) u otro elemento de prueba alternativo.
5. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 27001 (Information Security Management System) u otra certificación equivalente.
6. Disponer de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad para el servicio de protección avanzada de correo.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al 70% de la anualidad media del valor estimado del contrato es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar el servicio y no es un volumen de negocio excesivo, de forma que no se restringe la concurrencia. Se da la posibilidad de acreditar el cumplimiento por la cifra de negocios de alguno de los últimos tres ejercicios, lo que aporta una mayor flexibilidad. Con el umbral exigido la CRTVE se garantiza aptitud suficiente por parte de los potenciales licitadores y un acceso no restrictivo a la licitación. Teniendo en cuenta el presupuesto estimado y las características del sector la cifra es proporcional al objeto del contrato.

Teniendo en cuenta el objeto del contrato, que es un proyecto muy importante para los intereses de RTVE y de una duración considerable, RTVE considera imprescindible solicitar toda la solvencia técnica especificada:

- Las referencias de servicios similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de **capacidad y experiencia** necesarias para realizar los servicios requeridos con las tecnologías utilizadas en RTVE, dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.
- Asimismo, RTVE considera imprescindibles todas las certificaciones que se solicitan ya que éstas están directamente relacionadas con la **calidad y garantías de seguridad** con la que nos tienen que dar todos los servicios objeto de este expediente y durante toda la duración del contrato.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

Se desestimarán aquellas ofertas que no superen el 50 % de la puntuación sujeta a juicio de valor, tal como se contempla en la cláusula 9ª del PCAP, esto se debe a que se trata de un servicio crítico para la actividad diaria de RTVE, aplicar este filtro permitirá que la prestación de servicios se ejecute con un alto grado de profesionalidad y alta capacidad, disminuyendo riesgos y garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas. Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no garantizan la ejecución óptima de los servicios incluidos en el contrato..

Los criterios de valoración sujetos a juicio de valor tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas.

Se asignan hasta un total de **49 puntos** sometidos a juicio de valor a la idoneidad de la solución técnica presentada por cada licitador, valorando diferentes aspectos que son relevantes para los servicios y de Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE25) - Memoria

interés para RTVE. Los aspectos que se valoran están relacionados con la calidad del servicio que se espera obtener. Son aspectos vinculados al objeto del contrato, y que garantizarán un servicio idóneo, tales como:

- Características de los Servicios de Correo y Colaboración
- Características de los Servicios de Protección Avanzada de Correo propuestos
- Características del Servicio Copia de Seguridad propuesto.
- Gestión Integral del servicio ofrecida y soporte 24x7
- Equipo de Profesional ofrecido para los distintos servicios
- Cumplimiento y mejora de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Características de Plan de transición del servicio

La aplicación de estos criterios permitirá que la oferta que resulte adjudicada, sea la más adecuada, para cubrir las necesidades de CRTVE.

Solo se aplican criterios automáticos para valorar el precio, la fórmula aplicada permite calificar adecuadamente las ofertas económicas asignando una puntuación según el precio ofertado de manera inversamente proporcional a la oferta más ventajosa.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

RTVE cuenta con presupuesto suficiente para llevar a cabo este servicio. El importe estimado de la contratación propuesta es el siguiente:

Servicio	Importe Anual	Importe Total Contrato (3 años)	Eventual Modificación	Valor Estimado Contrato
			20%	
Correo y Colaboración	1.287.234,00	3.861.702,00	772.340,40	4.634.042,40

La variación del importe de este expediente respecto a actual es de aproximadamente del 60%. Los aspectos que justifican la variación son los siguientes:

- Incremento esperado de uso de los servicios de colaboración.
- Nuevos servicios de colaboración avanzados.
- Incremento de coste de los servicios de seguridad avanzada ante las nuevas amenazas y protocolos de seguridad.
- Incremento de tarifas de fabricante.
- Incremento de necesidades de soporte.

Imputación:

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
Correo y Colaboración, Gestion	
Centro de Coste	CC01SS2330 Servicio a Usuarios

Cuenta de Gasto	6283005 Correo electrónico
Material	8200554 Correo electrónico
Seguridad Avanzada	
Centro de Coste	CC01SS2350 Ciberseguridad
Cuenta de Gasto	6283005 Correo electrónico
Material	8200554 Correo electrónico