

“Servicio de Correo Electrónico y Colaboración (COE25)”

(Expediente - S-06629-2023)

Informe Técnico de Valoración de Ofertas

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1.OBJETO.....	3
1.2.OFERTAS RECIBIDAS	3
1.3.OFERTAS EXCLUIDAS POR OTRAS CAUSAS	3
2. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS	4
2.1.CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA.....	4
2.2.OFERTA DE TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	4
2.3.RESUMEN.....	8

1. Introducción

1.1. Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la contratación tramitada mediante la Solicitud de Pedido número S-06629-2023.

1.2. Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

1.3. Ofertas excluidas por otras causas

N/A

2. Valoración de las ofertas presentadas

2.1. Criterios de valoración técnica

Los criterios de valoración son los recogidos a tal efecto en el Pliego de Especificaciones Generales del procedimiento.

2.2. Oferta de TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA	OBSERVACIONES
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	49	46,65	
Servicios de Correo y colaboración	2	2	
<ul style="list-style-type: none"> Funcionalidades de Correo 	0,90	0,90	<p>El formato de suscripción de licencias será EA para Gobierno. Se detalla Definición y funcionamiento de EA.</p> <p>Se muestra el volumen de licencias de Microsoft necesario, para colaboración y correo electrónico, para adecuarse a las licencias requeridas en el pliego.</p> <p>Cumple con lo solicitado y acata todas las condiciones especificadas en los pliegos de condiciones técnico y generales.</p> <p>Envío de correo masivo: servidor local para enviar los correos al módulo del servicio en nube llamado SER que tras recibir del servidor los correos, reorganiza las cabeceras enviándolos posteriormente, asegurando una verificación de los mismos (SPF, DKIM y DMARC).</p> <p>Los equipos de operaciones de Telefónica del servicio de M365 realizarán el mejor apoyo posible a las operaciones de RTVE, en caso de ser solicitado por RTVE a las posibles dudas o solicitudes de cambio de configuración en el entorno de M365 que sea requerido para el servicio de envío de correo masivo. Limitaciones de retransmisión SMTP de Microsoft 365</p>
<ul style="list-style-type: none"> Funcionalidades de Colaboración 	0,90	0,90	Cumple correctamente con lo solicitado, tanto con el tipo de licencias, como con las funcionalidades de las mismas.
<ul style="list-style-type: none"> Servicios adicionales ofrecidos 	0,20	0,20	Servicios ofrecidos por ser Partner LSP de Microsoft. Welcome pack, Consultoría SQL y Windows Server, Formación. Sesiones formativas semestrales con una duración que oscila entre 1,5 y 4 horas.
Protección Avanzada de Correo	10	8,90	
<ul style="list-style-type: none"> Funcionalidades básicas de seguridad 	1,00	0,75	En general cumple con lo solicitado, si bien sin todo detalle deseable, parece ofrecer la protección básica ya sea frente a campañas de spam y correo masivo y protección frente a suplantación de identidad con análisis en un entorno aislado (sandboxing) de las URLs incluidas en los correos a fin de determinar la existencia de malware, phishing, etc.
<ul style="list-style-type: none"> Protección contra correo malicioso 	1,00	1,00	Cumple con lo solicitado siendo reseñable la posibilidad de eliminar o enviar a cuarentena los correos electrónicos que no superen análisis de reputación dinámica de direcciones IP y dominios. Son valorables los motores MLX y SCSS de Proofpoint por ofrecer clasificación y protección en tiempo real de más del 99,8%, según se indica. Es positivo que, al realizar reescritura de URL, el usuario realmente hace clic sobre la reescritura, haciendo análisis en tiempo real.
<ul style="list-style-type: none"> Protección ATP 	1,00	0,80	Cumple con lo solicitado, si bien se echa en falta detalle en la forma en que TAP pueda discernir si un fichero incluido en emails es malicioso: En caso de que no haya sido previamente analizado, se realiza un análisis dinámico en un entorno aislado de pruebas (sandbox) de Proofpoint, pero no queda claro si implica retardos o afectación dinámica al correo del usuario
<ul style="list-style-type: none"> Otras protecciones avanzadas 	1,50	1,50	Cumple con lo solicitado, con buen detalle de la protección frente a correo recibido de fuentes desconocidas que no superen los estándares de autenticación SPF, DKIM y DMARC así como el TAP (Targeted Attack Protection) y su posible configuración de filtros ad-hoc estableciendo políticas y configuraciones con más de 50 atributos tales como archivo corrupto, nuevo dominio, cabeceras, sender, idioma detectado, etc. Es valorable que incluya la posibilidad de acceso a las URLs reescritas mediante entorno web aislado para usuarios categorizados como VAPs Very Attacked People). También es valorable el módulo EWT de Proofpoint ya que permite

			a los usuarios tomar decisiones más informadas sobre los correos que caen entre limpio y sospechoso. Es valorable EMAIL DLP para proteger la información que crean, acceden y comparten los usuarios por mostrar todos los eventos en relación con el usuario.
<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de Análisis e informes 	1,50	1,50	Cumple con lo solicitado. Es valorable el Panel de usuarios VAPS con categorización basándose en la detección de amenazas dirigidas a los mismos, teniendo en cuenta la cantidad y la sofisticación. Asimismo, es valorable que el módulo TAP permita incorporar información de Microsoft y Google sobre posibles cuentas comprometidas, accesos de alto riesgo, ficheros compartidos de forma externa, aplicaciones de terceros de alto riesgo y con autenticación de Microsoft/Google. Es valorable la profusión de informes DMARC RUA para ver el flujo de mensajes B2C (business-to-consumer), de informes DMARC RUF (forense) para ayudar en la resolución de incidentes. Es valorable el Portal Proofpoint EFD como vista y administración (con posible exportación SIEM por API) de todos los datos de autenticación, riesgo de proveedor, dominio similar y amenazas. Es valorable el Proofpoint EFD service ya que concentra y monitoriza la actividad del correo electrónico y alertas en tiempo real sobre problemas de autenticación o actividades sospechosas de suplantación. Es valorable que proporcione los Informes agregados DMARC y los forenses DMARC. Es valorable la consola unificada de administración y respuesta fin de acelerar investigaciones forenses.
<ul style="list-style-type: none"> Servicios de diagnóstico y soporte a incidentes 	1,00	0,80	Cumple con lo solicitado. Es valorable que ofrezca información de los posibles actores detrás de una amenaza, información de la campaña, indicadores de compromiso (IOCs) y métodos de ataques utilizados. Es valorable que busque palabras clave asociadas con la marca y que de visibilidad de los mensajes que contienen palabras clave que indican posible suplantación de marca, si bien no queda claro como mitiga el abuso de correo saliente mediante protocolos RBL en cuanto a visibilidad de dominios enviados de correo que sean probablemente miembros de la cadena de suministro o proveedores. Es valorable la capacidad de análisis de URLs de dominios de proveedores presuntamente comprometidos dentro de una instancia de navegador aislada a fin de garantizar la continuidad de negocio. Es de valor la capacidad de comunicarse con remitentes de terceros para ayudar a solucionar problemas de autenticación.
<ul style="list-style-type: none"> Se valorará conectar con API de clouds como O365, google workspace, etc 	1,00	0,80	Aparentemente cumple con lo solicitado, aunque sin el detalle deseable por lo que no queda claro el esfuerzo ni excepciones para lograr la integración con distintas fuentes tales como: LDAP/Microsoft Exchange/LDAP/Lotus, CAS, AzureAD, RSA, RADIUS, SAML 2.0, etc. a fin de que los usuarios puedan ser sincronizados de automáticamente.
<ul style="list-style-type: none"> Indicar un nivel de riesgo de estas aplicaciones en función de los permisos requeridos y su actividad. Información sobre la actividad de los archivos en la nube conectada, es decir, el número de eventos de los archivos que se compartieron de manera pública y externa. 	1,00	0,75	Cumple con lo solicitado si bien se esperaba mayor funcionalidad en cuanto a valoración de riesgo en las aplicaciones, independientemente del uso o perfilado que puedan hacer los empleados de RTVE. Es valorable que TAP realice de forma automática la inspección de archivos de las aplicaciones en la nube en busca de cuentas comprometidas a través de logins sospechosos, aplicaciones de terceros de riesgo, o por existencia de ficheros compartidos de forma externa o interna y masiva. Es valorable que la Nube de Proofpoint pueda identificar amenazas internas, prevenir pérdida de datos (DLP) así como amenazas externas de manera independiente al canal.
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer paneles y cuadros de mando enfocados al riesgo de las personas 	1,00	1,00	Cumple con lo solicitado. Es valorable que SmartSearch proporciona análisis de riesgos sobre los usuarios mediante puntuación ponderada de todas las amenazas detectadas sobre un usuario en un período temporal. Es reseñable la interfaz UserActivity Monitor ya que consolida los datos de Endpoint, ITM & DLP, CASB y Email DLP, presentando los datos centrados en el usuario, para apreciar actividad conductual. Es valorable que la plataforma permita generar y compartir informes de las actividades de riesgo de un usuario con otras áreas de negocio o colaboradores. Es valorable que La plataforma ofrezca detección de amenazas asociadas a contenidos y comportamiento. Es valorable el módulo NPRX ya que dispone de cuadros de mando ejecutivos visuales y simples el riesgo de empleados para identificar objetivos
Servicio Copia de Seguridad	1,00	1,00	
<ul style="list-style-type: none"> Idoneidad de la solución de copia de seguridad 	0,25	0,25	Barracuda Cloud-to-Cloud Backup, con Uso fácil. Copia de seguridad nativa en la nube. Cloud-to-Cloud Backup es una solución SaaS. No tiene que gestionar ningún software ni hardware. Como sus datos de Office 365 ya están en la nube, conservar sus archivos de copia de seguridad cifrados en la red se traduce en un mejor rendimiento y una escalabilidad instantánea. Compatibilidad con Office 365 flexible y completa
<ul style="list-style-type: none"> Características y funcionalidades 	0,50	0,50	Tiene todas las funcionalidades requeridas en pliego de especificaciones técnicas, y más características adicionales avanzadas. Protege a las siguientes aplicaciones que se especifican: Exchange online, SharePoint Online, OneDrive for Business, Microsoft Teams / Microsoft Groups. Especifica que todo lo que no se incluye en las funcionalidades explícitamente, no está incluido. Se detalla de forma adecuada.
<ul style="list-style-type: none"> Servicios asociados. 	0,25	0,25	El servicio que Telefónica propone, Barracuda Cloud-to-Cloud Backup, es una solución SaaS completamente en la nube, por lo que no hay software ni hardware adicional necesario.

Gestión Integral del servicio	15	14,25	
<ul style="list-style-type: none"> Servicios de Administración y Operación de Correo y Colaboración. 	3,00	3,00	Plataforma que ofrece el fabricante Microsoft, a nivel Office365. Los servicios propuestos en esta respuesta son coordinados y gestionados desde el Digital Operations Center (DOC), ofreciendo un servicio integral y global. Administración de servicio delegada para todas las funcionalidades o SKU's contratados con fabricante.
<ul style="list-style-type: none"> Servicios de Administración y Operación de Seguridad Avanzada. 	3,00	2,75	En general cumple con lo solicitado, con interesante detalle de su servicio Clean Email Enterprise y su propuesta en la nube de Proofpoint, muy valorado en rankings como Gartner. Es destacable el detalle y completitud de funcionalidades de Proofpoint Email protección, que aportan aún más de las solicitadas, y su complemento TAP. La utilización de la red Nexus da un valor adicional. Sin embargo se echa en falta detalle en cómo se realizará la Administración y Operación, recursos, procesos de control, evidencias, etc.
<ul style="list-style-type: none"> Características y recursos disponibles en los centros de gestión y supervisión del licitador. 	1,50	1,00	Plataformas Complejas: Pondremos en valor las plataformas tecnológicas más avanzadas para asegurar una operación fluida y eficiente. No se propone HW o SW adicional a los entornos SaaS de los proveedores Microsoft, Barracuda y Proofpoint.
<ul style="list-style-type: none"> Soporte a Usuarios 	3,00	3,00	Ofrece soporte para incidencias de Nivel 2 para atender las incidencias que no pueda resolver el CAU de RTVE.
<ul style="list-style-type: none"> Soporte 24x7 	3,00	3,00	Garantizan que sus servicios estarán disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y con soporte 24x7 para casos de emergencia y gravedad, con pérdida de servicio.
<ul style="list-style-type: none"> Dirección y coordinación del servicio 	1,50	1,50	Presenta una propuesta detallada que cumple con todo lo solicitado en cuanto al seguimiento de todos los servicios y tareas, con un modelo de comités y reuniones propuesto que abarca las necesidades del contrato en este punto.
Equipo de profesional	5	5	
<ul style="list-style-type: none"> Formación tecnológica 	1,00	1,00	Para la ejecución de los trabajos y actividades incluidos dentro del Servicio, Telefónica propone un equipo de trabajo formado por un equipo multidisciplinar de profesionales especializados en ciberseguridad, M365 y Backup.
<ul style="list-style-type: none"> Formación en servicios de colaboración 	1,00	1,00	Presenta un equipo suficientemente cualificado y preparado para dar respuesta a todas las necesidades y requerimientos contemplados.
<ul style="list-style-type: none"> Certificaciones de interés para el servicio 	1,00	1,00	Telefónica tiene la certificación más alta en sus dos modelos de venta (LSP y CSP) Certificado Proveedor de Soluciones de Licencias (LSP) Certificado Microsoft AI Cloud Partner Program Certificado Microsoft Partner Network Certificación Barracuda
<ul style="list-style-type: none"> Años de experiencia en los servicios requeridos 	2,00	2,00	Telefónica cuenta con muchos años de experiencia en este servicio, por un lado, en RTVE, y en otros grandes clientes. Perfiles de equipo profesional presentados, con suficientes años de experiencia según lo requerido.
Acuerdos de Nivel de Servicio	5	5	La solución propuesta presenta un mínimo impacto para RTVE, ya que básicamente consistirá en asegurar la continuidad con la prestación del servicio Office 365 actual, sin interrupción, minimizando el impacto en los usuarios a la vez que asegurar los SLA solicitados en el expediente.
Plan de Transición del Servicio	5	5	La solución propuesta presenta un mínimo impacto para RTVE, ya que básicamente consistirá en asegurar la continuidad con la prestación del servicio Office 365 actual, sin interrupción, minimizando el impacto en los usuarios a la vez que asegurar los SLA solicitados en el expediente.
Entregables y documentación	1	1	Confirman que se cumplirá con los entregables solicitados en esta fase de entrada en el servicio, documentarán todas las actividades del proceso de transición y entregarán esa documentación a RTVE durante y al final de dicho proceso. Durante la fase de servicio regular, se comprometen a emitir periódicamente una gran variedad de informes (estado del servicio, incidencias, número de mensajes, etc..). Durante la transición de salida proporcionarán toda la documentación actualizada que requiera RTVE, de modo que el proveedor entrante pueda realizar con éxito el proceso de transición.
Metodología, seguimiento y control de calidad	2	2	Cumple todo lo requerido en cuanto a la metodología, al seguimiento y control del servicio, a la gestión de cambios y al control de calidad.
Formación	1	1	Presentan un amplio abanico de formaciones con hasta 16 formaciones propuestas, entre las que se incluyen formaciones especializadas para administradores y el CAU.
<ul style="list-style-type: none"> Cursos propuestos sobre las distintas herramientas 	0,50	0,50	La puesta en marcha de un conjunto de formaciones orientadas a los distintos perfiles y conocimiento de los administradores de los sistemas de M365. Todas las formaciones serán impartidas Online, formaciones especializadas, básicas, y específicas para administradores de RTVE, CAU y usuarios dependiendo del caso.
<ul style="list-style-type: none"> Contenidos de los cursos 	0,25	0,25	Cursos específicos de administración Office365, Exchange Online, Onedrive, Sharepoint, Teams.
<ul style="list-style-type: none"> Material formativo disponible 	0,25	0,25	Se le entregará al asistente el material desarrollado en la formación Si los asistentes quisieran podrán grabar la sesión del Teams

Integración con los sistemas de RTVE	2	1,5	
<ul style="list-style-type: none"> Integración con Gestión de Identidades 	1,00	0,50	Si bien se denota conocimiento de las necesidades de integración con el Servicio de Gestión de Identidades, la narrativa de "servicio continuista" echa en falta todo detalle deseable en una oferta, exigible a todos los ofertantes, nuevos o no.
<ul style="list-style-type: none"> Integración con los sistemas de monitorización de RTVE. 	1,00	1,00	Ofrecen integración con los sistemas monitorización y uso de herramienta de ticketing de RTVE.

2.3. Resumen

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	TELEFONICA
Servicios de Correo y colaboración	2
Protección Avanzada de Correo	8,9
Servicio Copia de Seguridad	1
Gestión Integral del servicio	14,25
Equipo de profesional	5
Acuerdos de Nivel de Servicio	5
Plan de Transición del Servicio	5
Entregables y documentación	1
Metodología, seguimiento y control de calidad	2
Formación	1
Integración con los sistemas de RTVE	1,5
Puntuación total criterios objetivos	46,65

Madrid, abril de 2024