

# **INFORME TÉCNICO**

**S-07659-2023**

**Servicios de Comunicaciones Corporativas para RTVE (SICC24)**

## ÍNDICE

Índice.....	2
1 Objeto.....	3
2 Ofertas Recibidas.....	3
3 Ofertas excluidas .....	3
4 Valoración técnica de las ofertas.....	4
4.1 Criterios de Valoración Técnica.....	4
4.2 Oferta de Telefónica.....	5
4.3 Oferta de Orange.....	12
5 Tabla de puntuación técnica.....	20
6 Conclusiones sobre las ofertas presentadas.....	23

## **1 OBJETO**

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la contratación tramitada mediante el Expediente “Servicios de Comunicaciones Corporativas para RTVE (SICC24)”

## **2 OFERTAS RECIBIDAS**

Se han recibido ofertas de los proveedores:

- UTE TELEFONICA ESPAÑA-TELEFONICA MOVILES (Telefónica)
- ORANGE ESPAGNE, SAU (Orange)

## **3 OFERTAS EXCLUIDAS**

No hay ofertas excluidas.

## **4 VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS.**

### **4.1 Criterios de Valoración Técnica.**

Los criterios de valoración son los recogidos a tal efecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 4.2 Oferta de Telefónica.

Criterio de valoración	Punt. máxima	Valoración	Punt.
Idoneidad de la propuesta sobre la Red Corporativa	16		<b><u>12,3</u></b>
- Mantenimiento de equipos propiedad de RTVE	5		<b><u>3,9</u></b>
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento correctivo - Soporte de fabricante	1	<p>Consideramos aceptable esta solución ya que cumple lo especificado en pliego sin aportar mejoras significativas.</p> <p>Se explica con detalle los soportes que se contratarán o renovarán con el fabricante para poder realizar las sustituciones de equipos si fuese necesario, ya sea a través del soporte contratado para determinados equipos o a través de la gestión de la garantía, si la tuviese.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima</p>	0,3
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento correctivo - Soporte de licitador	1	<p>Consideramos esta solución como buena ya que aporta las siguientes mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El licitador propone tener piezas de repuesto en sus almacenes para cumplir con los SLA. Esto es importante ya que se mejora la disponibilidad del stock del fabricante mejorando el tiempo de resolución de la avería por sustitución de piezas.</li> </ul> <p>En el punto "5.1.4.3.2. Servicio LAN/WIFI: Hardware" se especifica que se dispondrá de personal in-situ necesario para la instalación.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.</p>	0,6
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento preventivo	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
- Equipos de seguridad: Mantenimiento correctivo	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1

- Equipos de seguridad: Mantenimiento preventivo	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Renovación de Equipos	6		3,4
- Equipos LAN/WIFI: Suministro y plazos de entrega	1	Consideramos esta solución como buena ya que incluye descripciones claras de los procesos relacionados con el suministro de material.  Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.	0,6
- Equipos LAN/WIFI: Instalación, puesta en marcha y migración	1	Consideramos esta solución como buena ya que incluye descripciones claras de los procesos a seguir para la instalación, puesta en marcha y migración de los equipos suministrados.  Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.	0,6
- Equipos de Seguridad: Propuesta tecnológica	1	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que cumple con las especificaciones reflejadas en el pliego sin aportar mejoras significativas.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Equipos de Seguridad: Proyecto de migración	1	La propuesta presentada se considera buena, ya que divide el proyecto de implantación en varias fases, exponiendo cada una con claridad y detalle, destacando los hitos a conseguir, tareas a realizar y los entregables esperados.  Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.	0,6
- Equipos de Seguridad: Servicios de protección cloud	1	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que cumple con las especificaciones reflejadas en el pliego sin aportar mejoras significativas.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Mejoras propuestas	1	Consideramos esta solución como excelente ya que propone: - La creación de un libro blanco que unifique la documentación existente y la amplíe con información adicional. - El servicio TAM de fabricante durante la fase de renovación de equipos de seguridad.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1

- Acceso a Internet Corporativo	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Otras Conexiones Corporativas	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Servicio perimetral de seguridad (SSE)	3		<b><u>3</u></b>
- Características prestaciones de la funcionalidad ZTNA	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Características prestaciones de la funcionalidad SGW	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Otras funcionalidades adicionales	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
Idoneidad de la propuesta sobre el Servicio telefonía IP y CCUU	10		<b><u>7,8</u></b>
- Arquitectura del servicio	2		<b><u>2</u></b>
- Diseño y alta disponibilidad de la red de Telefonía IP y CCUU	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Diseño y prestaciones de la red de nueva generación (NGN)	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Servicio de Voz IP	2		<b><u>0,6</u></b>
- Integración con telefonía de Producción	1	Consideramos esta solución aceptable, al no aportar mejoras cumpliendo con lo requerido en el PCT.	0,3
- Integración con Telefonía Móvil	1	Consideramos esta solución aceptable, al no aportar mejoras cumpliendo con lo requerido en el PCT.	0,3
- Plan de numeración y RPV	1	Consideramos esta solución buena ya que propone mejoras sobre lo especificado:  - Ofrecen una integración con Microsoft Teams asegurando que se conservaría el plan de numeración con extensiones cortas.	0,6

- Extensiones y funcionalidades	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras sobre lo especificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluyen funcionalidades avanzadas de Cisco Webex Calling para los 3.000 usuarios actuales.</li> <li>- Se incluyen los servicios que se ofrecen con Webex APP también para los 3.000 usuarios.</li> <li>- Integración de Webex Calling con Microsoft Teams.</li> </ul> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
- Suministro de terminales de ToIP	1	<p>Consideramos esta solución buena ya que propone mejoras sobre lo especificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefónica junto con CISCO asegura la disponibilidad para RTVE de un catálogo de terminales actualizado y adaptado a sus necesidades y a la evolución necesaria, tanto de los terminales como de los servicios asociados, a lo largo de la vida del contrato.</li> </ul> <p>Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.</p>	0,6
- Contact Center	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
- Tarifador telefónico	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
- Mantenimiento y evolución del servicio de Telefonía IP y CCUU	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras sobre lo especificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se propone una significativa evolución con soluciones en cuanto a: Integración con otras herramientas, Personalización y flexibilidad, Ciberseguridad y privacidad, Inteligencia artificial (IA), Realidad aumentada y realidad virtual...</li> </ul> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
Requerimientos del Servicio	18		<b><u>14,23</u></b>
- Gestión Integral del servicio	6		<b><u>6</u></b>
- Servicios de operación y administración de los servicios de comunicaciones	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.</p>	1

		Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	
- Servicios de operación y administración de los servicios de seguridad	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras sobre lo especificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios de operación y administración de los servicios de seguridad se ofrecen el primer nivel de atención desde el Centro de Gestión Personalizado (CGP) en RTVE con un equipo dedicado 24x7.</li> <li>- Proporciona un servicio externo en 24x7 y técnicos asignados en 8x5 a través del SOC.</li> <li>- Durante el primer año de contrato se ofrece el servicio de soporte avanzado del fabricante con TAM designado.</li> </ul> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
- Servicios de operación y administración de los servicios de ToIP	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
- Características y recursos disponibles en los centros de gestión del licitador	1	<p>Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1
- Características del Centro de Gestión in-situ a desplegar en RTVE	1	<p>La propuesta se considera excelente ya indica de <b>forma excepcionalmente clara y detallada, unificada y bien organizada</b> toda la información relativa al Centro de Gestión Personalizado (CGP) por el licitador. Entre dicha información destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensionamiento del CGP.</li> <li>- Cobertura horaria del servicio prestado por este CGP.</li> <li>- Tareas y responsabilidades en conjunto.</li> <li>- Tareas y responsabilidades desglosadas por roles: responsable técnico del servicio, técnicos especialistas, operadores...</li> <li>- Detalle de la infraestructura de gestión necesaria para el funcionamiento del CGP.</li> </ul> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1

- Características del soporte a usuarios	1	La propuesta se considera excelente ya que detalla <b>forma excepcionalmente clara y detallada</b> cuál será el modelo de atención a usuarios: - Identifica las características del soporte. - Define el flujo de trabajo entre los grupos de RTVE y las herramientas usadas descritas en el pliego.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Acuerdos de Nivel de Servicio	5		<b><u>3,03</u></b>
- Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	0,25	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,25
- Disponibilidad Global LAN / WIFI	0,5	El licitador ofrece una mejora del 40% sobre la mejora máxima y por ello se le asigna el 40% de la puntuación máxima.	0,2
- Disponibilidad Acceso a Internet	0,5	El licitador ofrece una mejora del 22,22% sobre la mejora máxima y por ello se le asigna el 22,22% de la puntuación máxima.	0,11
- Disponibilidad Otras Conexiones	0,25	El licitador ofrece una mejora del 22,22% sobre la mejora máxima y por ello se le asigna el 22,22% de la puntuación máxima.	0,05
- Disponibilidad Equipos de Seguridad	0,5	El licitador ofrece una mejora del 40% sobre la mejora máxima y por ello se le asigna el 40% de la puntuación máxima.	0,2
- Disponibilidad Servicio Perimetral de Seguridad	0,5	El licitador ofrece una mejora del 22,22% sobre la mejora máxima y por ello se le asigna el 22,22% de la puntuación máxima.	0,11
- Disponibilidad Telefonía IP	0,5	El licitador ofrece una mejora del 22,22% sobre la mejora máxima y por ello se le asigna el 22,22% de la puntuación máxima.	0,11
- Cumplimiento de plazos Peticiones de Servicio	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Rotación Máxima equipo de trabajo Gestión	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Seguridad	2		<b><u>2</u></b>
- Medidas de Seguridad	1	La solución se considera excelente ya que propone un Plan de Seguridad basado en medidas de carácter organizativo, físico y lógico con <b>un gran nivel de detalle y claridad, detallando las medidas de cada tipo.</b>  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.	1

		Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	
- Entregables y gestión de documentación	3		<b>1,2</b>
- Entregables específicos para la fase de transición de entrada	1	Se considera una propuesta aceptable pues vuelve a enumerar los entregables propuestos en pliego para esta fase.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Entregables específicos para la fase de servicio regular	1	Se considera una propuesta buena pues <b>propone entregables adicionales no propuestos</b> en pliego para esta fase con un buen nivel de detalle.  Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.	0,6
- Entregables específicos para la fase de transición de salida	1	Se considera una propuesta aceptable pues enumera los entregables propuestos por el licitador para esta fase sin un gran nivel de detalle.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Metodología, seguimiento y control de calidad	0,5	Propuesta excelente en la que se detallan de forma excelente la "Metodología ", el "Seguimiento y Control del Servicio", el "Procedimiento de Gestión de Cambios", y la "Gestión de Configuración y Controles de Calidad".  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	0,5
- Transferencia de conocimiento	0,5	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	0,5
- Monitorización	1	Propuesta excelente por <b>el gran nivel de detalle que proporciona en la descripción de su solución, describiendo de forma clara y sencilla casos de uso de la integración con Zabbix</b> tal y como requiere en el apartado "2.3.5 Sistema de monitorización" del PCT.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1

### 4.3 Oferta de Orange

criterio de valoración	Punt. máxima	Valoración	Punt.
Idoneidad de la propuesta sobre la Red Corporativa	16		<b><u>10,7</u></b>
- Mantenimiento de equipos propiedad de RTVE	5		<b><u>4,6</u></b>
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento correctivo - Soporte de fabricante	1	Consideramos esta solución como buena ya que detalla: - Las distintas modalidades de soporte de fabricante. - El procedimiento de RMA.  Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.	0,6
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento correctivo - Soporte de licitador	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejora sobre lo especificado: - Ofrece un técnico 24x7 on-site para los casos en los que no se pueda resolver de manera remota. - Especifica que para disponer de stock, se dispondrá de diversidad de suministradores de equipos y además habrá repuestos "Críticos" en almacenes de Orange y de RTVE. - Detalla las herramientas de las que RTVE dispondrá. - Explica con gran detalle y claridad las tareas que conlleva este mantenimiento.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento preventivo	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Equipos de seguridad: Mantenimiento correctivo	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1

- Equipos de seguridad: Mantenimiento preventivo	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Renovación de Equipos	6		1,1
- Equipos LAN/WIFI: Suministro y plazos de entrega	1	Consideramos aceptable esta solución ya que cumple lo especificado en pliego sin aportar mejoras significativas.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima	0,3
- Equipos LAN/WIFI: Instalación, puesta en marcha y migración	1	Consideramos aceptable esta solución ya que se dan pinceladas de este servicio de instalación y puesta en marcha, pero de forma muy genérica, <b>muy poco precisa y sin prácticamente detalles.</b>  Por lo anterior se le asigna un 10% de la puntuación máxima.	0,1
- Equipos de Seguridad: Propuesta tecnológica	1	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que cumple con las especificaciones reflejadas en el pliego sin aportar mejoras significativas.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Equipos de Seguridad: Proyecto de migración	1	Se considera una propuesta aceptable ya que, <b>de forma muy genérica</b> , se especifican planes de migración ( <b>que no se personalizan sobre los equipos de seguridad</b> ) que se podrían extrapolar a este apartado.  Por lo anterior se le asigna un 10% de la puntuación máxima.	0,1
- Equipos de Seguridad: Servicios de protección cloud	1	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que cumple con las especificaciones reflejadas en el pliego sin aportar mejoras significativas.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3

- Mejoras propuestas	1	No se aportan mejoras	0
- Acceso a Internet Corporativo	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado. Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Otras Conexiones Corporativas	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado. Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Servicio perimetral de seguridad (SSE)	3		<u>3</u>
- Características prestaciones de la funcionalidad ZTNA	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado. Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Características prestaciones de la funcionalidad SGW	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado. Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Otras funcionalidades adicionales	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado. Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
Idoneidad de la propuesta sobre el Servicio telefonía IP y CCUU	10		<u>6,6</u>
- Arquitectura del servicio	2		<u>2</u>
- Diseño y alta disponibilidad de la red de Telefonía IP y CCUU	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado. Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1

- Diseño y prestaciones de la red de nueva generación (NGN)	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Servicio de Voz IP	2	-	<u>0,6</u>
- Integración con telefonía de Producción	1	Consideramos esta solución aceptable, al no aportar mejoras cumpliendo con lo requerido en el PCT.	0,3
- Integración con Telefonía Móvil	1	Consideramos esta solución aceptable, al no aportar mejoras cumpliendo con lo requerido en el PCT.	0,3
- Plan de numeración y RPV	1	Consideramos esta solución aceptable, al no aportar mejoras cumpliendo con lo requerido en el PCT.	0,3
- Extensiones y funcionalidades	1	Consideramos esta solución buena ya que propone algunas mejoras sobre lo especificado:  - Incluyen funcionalidades avanzadas para RTVE, con los servicios que se ofrecen en su licencia “Webex softphone”, <b>pero con especificaciones inferiores a la ofrecida por Telefónica.</b>  Además, <b>sólo se ofrece la integración con Teams</b> para llamadas a través de la licencia “Webex Softphone”.  Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.	0,6
- Suministro de terminales de ToIP	1	Consideramos esta solución aceptable:  - Orange junto con CISCO ofrece para RTVE un catálogo de terminales acorde con los requeridos en el PCT, <b>pero sin aportar evolución tecnológica durante la duración del contrato.</b>  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Contact Center	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Tarifador telefónico	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras significativas sobre lo especificado.	1

		Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	
- Mantenimiento y evolución del servicio de Telefonía IP y CCUU	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone mejoras sobre lo especificado.  - Se propone un mantenimiento correcto, <b>pero en cuanto a la evolución y las mejoras propuestas, sólo se ofrece el plan de evolución lógico de cualquier plataforma, sin mostrar una evolución significativa en cuanto mejores funcionalidades.</b>  Por lo anterior se le asigna un 80% de la puntuación máxima.	0,8
Requerimientos del Servicio	18	-	<b>9,2</b>
- Gestión Integral del servicio	6	-	<b>3,6</b>
- Servicios de operación y administración de los servicios de comunicaciones	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Servicios de operación y administración de los servicios de seguridad	1	Consideramos esta solución aceptable ya que no propone mejoras sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Servicios de operación y administración de los servicios de ToIP	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Características y recursos disponibles en los centros de gestión del licitador	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1

- Características del Centro de Gestión in-situ a desplegar en RTVE	1	<p>La propuesta se considera aceptable ya que cumple con lo solicitado en pliego.</p> <p>Las "Características del Centro de Gestión" (Centro de Gestión Técnica) <b>están dispersas a lo largo de distintos apartados, sin una descripción lo suficientemente clara.</b></p> <p>Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.</p>	0,3
- Características del soporte a usuarios	1	La propuesta no indica nada específico con respecto al soporte a usuarios solicitado en el apartado "5.1.6 Soporte a usuarios finales" del PCT.	0
- Acuerdos de Nivel de Servicio	5		<b>2,75</b>
- Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	0,5	El licitador no ofrece ninguna mejora y por eso se le asignan 0 puntos.	0
- Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	0,5	El licitador no ofrece ninguna mejora y por eso se le asignan 0 puntos.	0
- Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	0,25	El licitador no ofrece ninguna mejora y por eso se le asignan 0 puntos.	0
- Disponibilidad Global LAN / WIFI	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Disponibilidad Acceso a Internet	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Disponibilidad Otras Conexiones	0,25	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,25
- Disponibilidad Equipos de Seguridad	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Disponibilidad Servicio Perimetral de Seguridad	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Disponibilidad Telefonía IP	0,5	El licitador ofrece la máxima mejora y por ello se le asignan el 100% de la puntuación máxima	0,5
- Cumplimiento de plazos Peticiones de Servicio	0,5	El licitador no ofrece ninguna mejora y por eso se le asignan 0 puntos.	0

- Rotación Máxima equipo de trabajo Gestión	0,5	El licitador no ofrece ninguna mejora y por eso se le asignan 0 puntos.	0
- Seguridad	2		<b>1,3</b>
- Medidas de Seguridad	1	La solución se considera aceptable ya que propone un Plan de Seguridad basado en medidas de carácter organizativo, físico y lógico. <b>No incluye el plan detallado que indica se entregará posteriormente.</b>  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio	1	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	1
- Entregables y gestión de documentación	3		<b>0,9</b>
- Entregables específicos para la fase de transición de entrada	1	Se considera una propuesta aceptable pues vuelve a enumerar los entregables propuestos en pliego para esta fase.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Entregables específicos para la fase de servicio regular	1	Se considera una propuesta aceptable pues vuelve a enumerar los entregables propuestos en pliego para esta fase.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Entregables específicos para la fase de transición de salida	1	Se considera una propuesta aceptable pues enumera los entregables propuestos por el licitador para esta fase sin un gran nivel de detalle.  Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,3
- Metodología, seguimiento y control de calidad	0,5	Propuesta aceptable en la que se expone de forma detallada la "Metodología ", el "Seguimiento y Control del Servicio" <b>pero se presenta de forma poco detallada el "Procedimiento de Gestión de Cambios", y la "Gestión de Configuración y Controles de Calidad".</b>	0,15

		Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	
- Transferencia de conocimiento	0,5	Consideramos esta solución excelente ya que propone procesos que aportan mejoras significativas sobre lo especificado.  Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.	0,5
- Monitorización	1	<b>La oferta de Orange no menciona ni propone la integración con Zabbix, tal y como se indica en el apartado 2.3.5 Sistema de monitorización del PCT.</b>	0

## 5 TABLA DE PUNTUACIÓN TÉCNICA

Criterio de valoración	Puntuación Telefónica Orange		
	44	34,33	26,5
Idoneidad de la propuesta sobre la Red Corporativa	16	12,3	10,7
- Mantenimiento de equipos propiedad de RTVE	5	3,9	4,6
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento correctivo - Soporte de fabricante	1	0,3	0,6
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento correctivo - Soporte de licitador	1	0,6	1
- Equipos LAN/WIFI: Mantenimiento preventivo	1	1	1
- Equipos de seguridad: Mantenimiento correctivo	1	1	1
- Equipos de seguridad: Mantenimiento preventivo	1	1	1
- Renovación de Equipos	6	3,4	1,1
- Equipos LAN/WIFI: Suministro y plazos de entrega	1	0,6	0,3
- Equipos LAN/WIFI: Instalación, puesta en marcha y migración	1	0,6	0,1
- Equipos de Seguridad: Propuesta tecnológica	1	0,3	0,3
- Equipos de Seguridad: Proyecto de migración	1	0,6	0,1
- Equipos de Seguridad: Servicios de protección cloud	1	0,3	0,3
- Mejoras propuestas	1	1	0
- Acceso a Internet Corporativo	1	1	1
- Otras Conexiones Corporativas	1	1	1
- Servicio perimetral de seguridad (SSE)	3	3	3
- Características prestaciones de la funcionalidad ZTNA	1	1	1
- Características prestaciones de la funcionalidad SGW	1	1	1
- Otras funcionalidades adicionales	1	1	1
Idoneidad de la propuesta sobre el Servicio telefonía IP y CCUU	10	7,8	6,6
- Arquitectura del servicio	2	2	2
- Diseño y alta disponibilidad de la red de Telefonía IP y CCUU	1	1	1
- Diseño y prestaciones de la red de nueva generación (NGN)	1	1	1
- Servicio de Voz IP	2	0,6	0,6

- Integración con telefonía de Producción	1	0,3	0,3
- Integración con Telefonía Móvil	1	0,3	0,3
- Plan de numeración y RPV	1	0,6	0,3
- Extensiones y funcionalidades	1	1	0,6
- Suministro de terminales de ToIP	1	0,6	0,3
- Contact Center	1	1	1
- Tarifador telefónico	1	1	1
- Mantenimiento y evolución del servicio de Telefonía IP y CCUU	1	1	0,8
<b>Requerimientos del Servicio</b>	<b>18</b>	<b>14,23</b>	<b>9,2</b>
- Gestión Integral del servicio	6	6	3,6
- Servicios de operación y administración de los servicios de comunicaciones	1	1	1
- Servicios de operación y administración de los servicios de seguridad	1	1	0,3
- Servicios de operación y administración de los servicios de ToIP	1	1	1
- Características y recursos disponibles en los centros de gestión del licitador	1	1	1
- Características del Centro de Gestión in-situ a desplegar en RTVE	1	1	0,3
- Características del soporte a usuarios	1	1	0
- Acuerdos de Nivel de Servicio	5	3,03	2,75
- Tiempo medio resolución incidencia Crítica 24x7	0,5	0,5	0
- Tiempo medio resolución incidencia importante 12x5	0,5	0,5	0
- Tiempo medio resolución incidencia normal 12x5	0,25	0,25	0
- Disponibilidad Global LAN / WIFI	0,5	0,2	0,5
- Disponibilidad Acceso a Internet	0,5	0,11	0,5
- Disponibilidad Otras Conexiones	0,25	0,05	0,25
- Disponibilidad Equipos de Seguridad	0,5	0,2	0,5
- Disponibilidad Servicio Perimetral de Seguridad	0,5	0,11	0,5
- Disponibilidad Telefonía IP	0,5	0,11	0,5
- Cumplimiento de plazos Peticiones de Servicio	0,5	0,5	0
- Rotación Máxima equipo de trabajo Gestión	0,5	0,5	0
- Seguridad	2	2	1,3
- Medidas de Seguridad	1	1	0,3
- Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio	1	1	1

- Entregables y gestión de documentación	3	1,2	0,9
- Entregables específicos para la fase de transición de entrada	1	0,3	0,3
- Entregables específicos para la fase de servicio regular	1	0,6	0,3
- Entregables específicos para la fase de transición de salida	1	0,3	0,3
- Metodología, seguimiento y control de calidad	0,5	0,5	0,15
- Transferencia de conocimiento	0,5	0,5	0,5
- Monitorización	1	1	0

## **6 CONCLUSIONES SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS**

Las ofertas presentadas cumplen con los requisitos técnicos exigidos en el pliego de especificaciones técnicas.