



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

*Área de Asesoramiento, Planificación del
Territorio y Nuevas Tecnologías*

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO DE LA DIPUTACION DE VALLADOLID.

1. Introducción.

El presente pliego de prescripciones técnicas describe las condiciones mínimas que se deberán cumplir en la prestación del servicio de correo electrónico de la Diputación de Valladolid y de los servicios de soporte asociados necesarios para su explotación.

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el alojamiento, administración y mantenimiento del servicio de correo electrónico de la Diputación de Valladolid.

Los servicios a contratar contemplan:

- El alojamiento, gestión y mantenimiento en funcionamiento de los dominios de que es titular la Diputación de Valladolid así como de los dominios que puedan surgir dentro de la Diputación de Valladolid, Entidades u Organismos Autónomos dependientes gestionados de forma parcial o total por la Diputación de Valladolid.
- La puesta a disposición de sistemas y elementos de monitorización adecuados que posibiliten la gestión proactiva de los sistemas mediante gestión de incidencias y emisión inteligente de alarmas.
- Servicio de gestión y atención a usuarios.
- Migración del servicio de correo electrónico desde la situación actual.
- Los servicios de formación al personal designado por la Diputación de Valladolid en las distintas herramientas y elementos de administración necesarios para la gestión de usuarios del sistema.

Las soluciones presentadas deberán dar respuesta a estas necesidades y no deben suponer ningún tipo de impacto en las funcionalidades del servicio de correo electrónico de la Diputación de Valladolid.

3. Alcance del contrato

El contrato comprende la prestación de los siguientes servicios:

3.1. Alojamiento del servicio de correo electrónico.

El contratista proveerá los servicios y elementos de hardware, software y de comunicaciones que sean necesarios y deberá disponer de todo el licenciamiento software preciso para garantizar el correcto funcionamiento del servicio de correo electrónico.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Asesoramiento, Planificación del Territorio y Nuevas Tecnologías

Dicho alojamiento deberá estar ubicado en un país de la Unión Europea.

La solución técnica que se proponga deberá cumplir, al menos, con los siguientes requisitos:

3.1.1. Equipamiento.

Se proporcionará el equipamiento necesario (servidores, firewall perimetrales, balanceadores, routers, switches, etc.), implementando redundancia para los elementos vitales y alta disponibilidad en todo el equipamiento.

3.1.2. Conectividad.

Para garantizar la disponibilidad de conexión y una velocidad de acceso óptima será necesario que se cuente con:

- Un ancho de banda mínimo de acceso a Internet de 50 Mb. sin que exista limitación en el volumen de transferencia de datos.
- Una adecuada gestión y administración de todos los elementos que integran la solución de comunicación.

3.1.3. Seguridad del Centro de Proceso de Datos (CPD)

La totalidad del equipamiento destinado a este servicio deberá estar ubicado físicamente en locales especialmente acondicionados y seguros diseñados en base a una arquitectura redundante y tolerante a fallos, tanto en la infraestructura de red como en el suministro eléctrico y control de entorno.

3.2. Prestación del servicio de correo electrónico.

Deberá disponerse de un gestor de correo electrónico multidominio, que permita, entre otros usos, crear un número ilimitado de cuentas, el envío masivo de boletines electrónicos, suscripciones, crear, borrar y modificar listas de correo así como el tamaño asignado a cada buzón.

La prestación del servicio de correo electrónico deberá soportar los protocolos SMTP, POP3, IMAP, permitir el acceso vía correo web (WebMail) y cumplir con los siguientes requisitos de calidad:

- **Requisitos de encaminamiento SMTP.**
 - Establecimiento de reglas anti-relay para evitar el uso de un servidor por parte de terceros como fuente de correo no solicitado.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

*Área de Asesoramiento, Planificación del
Territorio y Nuevas Tecnologías*

- Almacenamiento y conservación de los ficheros de trazas (logs) de acuerdo a la legislación vigente en cada momento.
- Disponibilidad de identificación de centros emisores servidores de correo mediante resolución inversa.
- Inclusión automática, al final de los correos salientes, de cláusulas relacionadas con el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales u otros textos que se consideren necesarios.
- Posibilidad de definir el número máximo de destinatarios.
- Control del tamaño máximo de mensaje.
- Posibilidad de definir listas blancas y listas negras. Deberá permitirse el marcado del correo como no deseado.
- Mecanismo de rechazo de mensajes dirigidos a destinatarios no existentes.
- Mecanismo de control de flujo en transacciones SMTP internas y externas para controlar el número de correos enviados por una IP en un intervalo de tiempo.
- **Requisitos de autenticación y cifrado.**
 - Sistema de autenticación segura mediante mecanismos SASL.
 - Comunicación segura entre los diferentes actores del servicio mediante los protocolos de cifrado de mensajes SSL y TLS.
- **Requisitos de servicios.**
 - Servicio de antivirus que analice tanto los mensajes entrantes como los salientes, tanto el cuerpo de los mensajes como los adjuntos y que permita eliminar adjuntos que contengan extensiones potencialmente peligrosas.
 - Servicio antispam que analice los mensajes entrantes y actúe sobre aquellos que considere spam, marcándolos como tal. Este servicio se basará en detección por contenidos y soportará el uso de listas blancas.
 - Accesibilidad desde cualquier cliente de correo electrónico estándar y a través de dispositivos móviles soportados mediante comunicación segura, discriminando los navegadores de estos dispositivos para presentarles un interfaz simplificado y adaptado.
 - Acceso remoto por correo web con cifrado SSL.
 - La plataforma de correo deberá estar incluida en una política de copias y restauraciones que permitan recuperar la información en un tiempo acotado.
 - Servicio de cambio de contraseña que permita al usuario la posibilidad de cambiar su contraseña, de forma autónoma e inmediata.
 - Servicio de respuesta automática por ausencia prolongada, que permita a los usuarios programar el texto a enviar en la respuesta y la fecha de caducidad de la respuesta autogenerada.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Asesoramiento, Planificación del Territorio y Nuevas Tecnologías

- Servicio de listas de distribución que permita solicitar la creación de las mismas, y dar de alta o baja miembros de forma autónoma, mediante un interfaz web, de acceso seguro, y que incluya ayuda en línea.
- Servicio de soporte y gestión de incidencias, falsificaciones, correo no deseado, etc.
- **Requisitos de dimensionamiento del servicio.**
 - El número de cuentas activas será de un máximo de 1400, disponibles tanto para titulares de la Diputación y sus organismos y entidades dependientes, como para los Ayuntamientos de la provincia. El número de listas de distribución será también como máximo de 200.
 - Se estima que el 95% del número total de cuentas tiene características básicas con tamaño asignado a los buzones de 250 Mb.
 - Para el 5% restante, que tiene el carácter de cuentas especiales, el tamaño asignado será de 2 Gb. y las funcionalidades disponibles incluirán calendario personal, carpeta personal y carpeta pública, tareas y notas personales y compartidas. Deberá estar asegurada la sincronización entre los diversos dispositivos soportados, fijos y móviles, así como la indexación de los archivos adjuntos.
 - En ambos casos, cuando la capacidad ocupada alcance el 90% del tamaño asignado, el sistema deberá enviar un aviso al titular del buzón indicando tal circunstancia. Para las cuentas especiales el tamaño asignado podrá ser superior a los límites indicados con carácter general.
- **Otros requisitos**
 - Generación de estadísticas del tráfico SMTP, que permitan detectar problemas de funcionamiento, dimensionar adecuadamente las infraestructuras y controlar la evolución del servicio de correo electrónico.
 - Generación y protección de registros de auditoría del sistema, de la aplicación o de los usuarios.

3.3. Administración del servicio de correo electrónico.

El contratista deberá realizar los trabajos de administración del servicio de correo electrónico durante el periodo de vigencia del contrato, (bloqueo y desbloqueo de cuentas, creación de listas de distribución, asignación inicial de contraseñas, asignación y modificación de características de los buzones, etc.)



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Asesoramiento, Planificación del Territorio y Nuevas Tecnologías

3.4. Mantenimiento del servicio de correo electrónico.

El contratista deberá asegurar el mantenimiento integral del servicio de correo electrónico de la Diputación de Valladolid, durante el período de vigencia del contrato y garantizar que no se produzcan interrupciones del servicio superiores a 4 horas.

Este servicio comprenderá, entre otras, las siguientes tareas:

- Resolución de las incidencias que se detecten.
- Seguimiento y control de las comunicaciones con monitorización 24x7 del ancho de banda consumido (diario, semanal, mensual).
- Generación de un informe estadístico mensual al objeto de conocer el uso del correo electrónico y controlar su evolución.

3.5. Servicio de gestión y atención a usuarios.

El contratista deberá realizar la gestión de usuarios del correo y de cuentas para la totalidad de usuarios del servicio. Entre las actividades a realizar figuran: altas y bajas de cuentas, asignación y recuperación de contraseñas, recuperación de mensajes dentro de un determinado plazo de tiempo. El contratista deberá proponer un protocolo de actuación destinado a la comunicación entre los usuarios y el contratista que deberá ser validado por la Diputación.

El contratista deberá disponer de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) donde se reciban y gestionen de forma centralizada las solicitudes de trabajo relacionadas con la administración del servicio de correo electrónico así como las incidencias que puedan surgir relacionadas con el funcionamiento del servicio suministrado. El CAU deberá atender las solicitudes de la totalidad de usuarios, incluidos los usuarios finales.

Dicho centro deberá contar con un responsable para su interlocución con la Diputación de Valladolid y prestará sus servicios, al menos, en la franja horaria comprendida entre las 8:00 horas y las 20:00 horas de lunes a viernes, y de 8:00 horas a 15:00 horas los sábados.

Tiempo para la resolución de incidencias: las incidencias que se produzcan en el servicio deberán estar solucionadas en un plazo máximo de 24 horas.

Este servicio se proporcionará mediante vía telefónica (línea 900 o tarificación normal) y presencial o por cualquier otro medio que tanto la Diputación de Valladolid como el contratista acuerden.

Los licitadores podrán ofertar una bolsa de horas destinadas a la realización de actuaciones no especificadas en este pliego y relacionadas con la gestión de usuarios y cuentas o tareas de mantenimiento del servicio, previa solicitud o aprobación por la Diputación.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Asesoramiento, Planificación del Territorio y Nuevas Tecnologías

3.6. Migración del servicio de correo electrónico.

El contratista presentará un plan de migración integral del servicio de correo electrónico actual a la solución aportada. Este plan deberá contemplar la carga inicial de la información relativa al servicio de correo electrónico de la Diputación de Valladolid (copias de respaldo existentes, buzones de correo, mensajes almacenados, etc.), contenida en los servidores de la empresa encargada actualmente de la prestación del servicio. Este plan deberá ser aprobado por la Diputación de Valladolid.

El contratista deberá realizar los trabajos de migración del servicio de correo electrónico actual al nuevo sistema propuesto por el contratista. El plazo de migración no podrá ser superior a 30 días, y los trabajos de migración estarán incluidos en el precio de la oferta.

El contratista deberá proporcionar los medios necesarios para asegurar el acceso al nuevo servicio de correo incluyendo la posible actuación directa en el equipamiento de los usuarios finales.

La Diputación de Valladolid coordinará los trabajos de migración y la comunicación entre el contratista y la empresa encargada actualmente de la prestación del servicio.

El contratista debe garantizar la continuidad del servicio de correo electrónico de la Diputación de Valladolid durante este proceso de migración.

Para que las empresas licitadoras puedan dimensionar adecuadamente el plan de migración, en el Anexo I del presente pliego de prescripciones técnicas se ofrecen las características del actual servicio de correo electrónico.

3.7. Formación.

Con independencia de la capacitación que se derive de la propia ejecución del proyecto, deberá garantizarse la adecuada formación en el nuevo entorno al personal designado por la Diputación de Valladolid para poder realizar, con la mayor autonomía e independencia posible, la gestión diaria del correo electrónico, si bien será el contratista el que realice en todo momento dicha administración. Para ello se impartirán los cursos de formación necesarios para el aprendizaje de las diferentes herramientas aportadas.

4. Plazo de ejecución.

El plazo de ejecución del contrato será de veinticuatro meses (24) desde la formalización, prorrogable por otros veinticuatro (24). En todo caso, los trabajos de migración deberán ejecutarse en el plazo máximo de 1 mes desde la formalización. A partir de ese momento, efectuada la migración y una vez producida la puesta en marcha del servicio, el contrato se extenderá durante veintitrés (23) meses.

Esta duración del contrato podrá ser ampliada, mediante mejora específica ofertada por el contratista, sin que suponga incremento en el importe total del servicio.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Asesoramiento, Planificación del Territorio y Nuevas Tecnologías

5. Precio del contrato y modo de facturación.

El presupuesto total del contrato asciende a la cantidad de NOVENTA MIL CUARENTA Y TRES EUROS CON TREINTA Y SEIS CÉNTIMOS DE EURO (90.043,36 €), de los cuales QUINCE MIL SEISCIENTOS VEINTISIETE EUROS CON TREINTA Y SEIS CENTIMOS DE EURO (15.627,36 €), corresponden al IVA al 21%.

La facturación del servicio se realizará mensualmente durante todo el periodo de duración del contrato, ya sea el previsto o el ampliado mediante mejora del contratista.

A efectos de facturación y pago, el precio del contrato se entenderá dividido en 24 mensualidades o, en su caso, el número resultante de la ampliación ofertada, entendiéndose que en dichas facturas se encuentran incluidos los conceptos de configuración inicial del servicio, formación y migración.

6. Garantía del servicio.

El contratista es el responsable del correcto funcionamiento del sistema en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema o deficiencia detectado en el sistema, el contratista deberá analizar las causas del problema y, sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél, deberá remitirse al proveedor correspondiente.

7. Seguimiento y control de los trabajos.

La Diputación de Valladolid podrá fijar reuniones periódicas con el contratista con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en la ejecución del contrato. El contratista estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe en las reuniones de seguimiento definidas por la Diputación de Valladolid.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Diputación de Valladolid a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten, al objeto de realizar un correcto seguimiento del contrato, tales como manuales técnicos del sistema, guías de usuario o manuales de administración, calendarios de ejecución de trabajos, etc.

Deberá presentar un informe mensual donde se detallen las incidencias reportadas y tiempos de resolución de las mismas.

Salvo indicación expresa al contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo a la ejecución del contrato serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Asesoramiento, Planificación del Territorio y Nuevas Tecnologías

Previo a la terminación del contrato, el contratista proporcionará, sin coste adicional para la Diputación de Valladolid, dos copias en soporte electrónico con toda la documentación generada durante la ejecución del contrato.

El contratista se compromete a proporcionar toda la información y documentación existente relativa a usuarios, contraseñas, identificación de buzones, mensajes almacenados, copias de respaldo, etc. para asegurar la posible migración posterior a otros entornos.

El contratista deberá proporcionar un documento accesible vía web para los usuarios registrados en el que se describa el servicio de correo electrónico, la política de uso y los servicios ofrecidos. Este documento deberá incluir al menos la siguiente información:

- Responsabilidades del Servicio.
- Topología básica del Servicio de Correo Electrónico y encaminamiento de los mensajes en entrada/salida.
- Modelo de acceso: POPS, IMAPS, HTTPS.
- Política antivirus aplicada.
- Política antispam aplicada.
- Política de logs (trazas).
- Tamaño máximo de mensaje, etc.
- Políticas de limpieza o eliminación de buzones, si existe.
- Otros servicios de valor añadido: Cambio de clave, etc.

8. Contenido de la memoria técnica.

Las ofertas presentadas deberán estar redactadas en castellano y tendrán una extensión máxima de 30 hojas numeradas, formato DIN A4 a 1 cara y tipo de letra no inferior a 11 puntos. Con carácter general, la información presentada en la oferta debe estar estructurada de forma clara y concisa. La oferta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos, cuando éstos sean puntos clave en la valoración de la propuesta.

Las ofertas que se presenten deberán contener una descripción de la solución técnica propuesta, en la que al menos se incluirán los siguientes elementos de documentación:

- Solución propuesta para satisfacer los requisitos técnicos del contrato, siguiendo una estructura similar a la planteada en este pliego y concretando los datos de la oferta que correspondan a lo demandado en cada punto. Deberán especificarse tanto las características técnicas del alojamiento (líneas de comunicaciones, velocidad de las mismas, caudal mínimo garantizado, medidas de seguridad, posible utilización de servidores dedicados, etc.), como las características técnicas del software utilizado (servidor de correo, antivirus, antispam, políticas de copias de seguridad y recuperación de la información, etc.)



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

*Área de Asesoramiento, Planificación del
Territorio y Nuevas Tecnologías*

- Plan de migración integral del servicio de correo electrónico, de los servidores y plataformas actuales al nuevo sistema propuesto por el oferente.
- Descripción de las medidas dispuestas por el licitador para asegurar la calidad de los trabajos; metodología, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
- Descripción completa del servicio de mantenimiento del sistema ofertado, los servicios complementarios y los acuerdos de nivel de servicio (ANS) durante el periodo de vigencia del contrato.
- Descripción detallada del sistema de comunicación a emplear por la Diputación Provincial para la comunicación de incidencias o peticiones y solicitudes de trabajo.
- Descripción detallada de la solución aportada para la generación de estadísticas e información de auditoría.
- Plan de Formación que contenga la descripción de los contenidos, destinatarios, duración y estructura.
- Características del tratamiento de los registros de auditoría del sistema.

Valladolid, 14 de mayo de 2013



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

*Área de Asesoramiento, Planificación del
Territorio y Nuevas Tecnologías*

ANEXO I

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO EXISTENTE EN LA DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

I.-Solución técnica actual:

Utiliza versiones personalizadas de Exim, Courier, SpamAssassin y gestor de base de datos MySQL.

II.-Dominios de los que es titular la Diputación de Valladolid:

Todos los dominios de titularidad de la Diputación de Valladolid pueden utilizar el servicio de correo. Actualmente sólo 3 dominios tienen la totalidad de las cuentas/listas:

- dip-valladolid.es, (1368 cuentas activas y 146 listas de distribución)
- provinciadevalladolid.com (2 cuentas)
- teatrozorilla.es (4 cuentas)

III.-Tamaño de los buzones:

El tamaño medio asignado a cada buzón es de 200MB, que aumenta automáticamente según necesidades.

El número de buzones especiales (mayor tamaño, protocolo IMAP, etc.) es de 20 (utilizan IMAP) de la cuales 12 cuentas tienen más de 1GB de espacio asignado.

IV.- Ocupación total de los correos almacenados en los servidores.

El espacio actual asociado al sistema de correo es de 150 GB. Este espacio se verifica automáticamente cada día y si baja por debajo de un 25% de espacio libre, se aumenta automáticamente.

El espacio real ocupado por los mensajes almacenados es de 125 GB.