

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO CORPORATIVO EN LA NUBE DEL AYUNTAMIENTO DE MARRATXÍ

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Marratxí pretende potenciar y mejorar la solución de correo electrónico existente en el Organismo que permita a los trabajadores de la entidad mayor capacidad, mejor rendimiento, y nuevas funcionalidades para el desempeño de su actividad, garantizando el mínimo impacto en la operativa de los usuarios.

La solución se deberá basar en un modelo de SaaS (*Software as a Service*), que implica el pago por servicio demandado y efectivamente prestado, escalable y que se ajuste a la demanda y necesidades reales, así como ofrecer una arquitectura actualizada con un ciclo de vida y soporte del servicio a largo plazo.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Este pliego tiene por objeto regular el contrato para la prestación del servicio de correo electrónico en la nube, en modo SaaS (*Software as a Service*), para las cuentas de correo electrónico corporativas del Ayuntamiento de Marratxí, mediante la implementación de una solución integral por suscripción, que garantice la seguridad del mismo y el cumplimiento de la LOPD así como toda la normativa vigente en el ámbito nacional y europeo.

Este servicio debe incluir la migración y despliegue del correo corporativo actual a la nueva plataforma, así como la formación y soporte técnico necesario. Igualmente deberá cumplir los requisitos técnicos y legales detallados en el presente pliego.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

En este apartado se detallan los requisitos básicos y las características que deberán cumplir las soluciones propuestas para el servicio objeto de esta contratación. El adjudicatario deberá garantizar la prestación del servicio ofertado, siendo responsable del cumplimiento y acatamiento de todas y cada una de las actuaciones demandadas y ofertadas referentes al presente pliego.

El adjudicatario deberá proveer a los empleados del Ayuntamiento de Marratxí de servicios de correo electrónico en la nube que dispongan de las funcionalidades y características detalladas a continuación.

En el caso de que la solución ofertada se base en licencias de plataformas de terceras empresas (tipo Google Apps / Microsoft Office 365), los servicios de instalación, configuración, migración y soporte inicial deberán ser prestados por el propio licitador.

3.1 Requisitos básicos a cumplir por la solución propuesta:

- 170 cuentas de correo entre buzones personales y buzones genéricos.
- Se deberá mantener la nomenclatura actual de los buzones, bajo el dominio **marratxi.es**
- Los buzones deben disponer de correo electrónico, videoconferencia entre equipos usuario, calendario, almacenamiento en la nube, herramientas ofimáticas, creación de sitios web i gestión de dispositivos móviles con las características descritas en el siguiente apartado.
- 30 GB de almacenamiento en cada uno de los buzones.
- El tamaño máximo de un correo electrónico deberá ser de 25MB como mínimo (incluyendo los archivos adjuntos).
- Tiempo mínimo de retención de 30 días.
- Posibilidad de crear hasta 30 alias para cada cuenta sin requerirse licencias o buzones adicionales.
- Posibilidad de crear listas de distribución ilimitadas sin requerirse licencias o buzones adicionales.

3.2 Características de la solución propuesta:

3.2.1.- Características comunes a toda la solución:

- El servicio debe estar prestado en nube pública, tipo Google Apps / Microsoft Office 365.

- Debe permitir acceso desde dispositivos móviles, al menos iPhone, Windows Mobile y Android, sin coste adicional y sin necesidad de servidores o software adicionales.
- Garantía de fiabilidad de tiempo de actividad (SLA) del 99,9%. No se permiten paradas programadas del sistema. Cualquier parada del sistema cuenta contra la SLA.
- Debe ser posible forzar la longitud de la contraseña.
- Posibilidad de forzar conexiones SSL para garantizar un acceso HTTPS seguro.
- Posibilidad de integración con Active Directory u otros sistemas LDAP de gestión de usuarios.
- Posibilidad de integración de la autenticación con sistemas Single Sign On compatibles con SAMLv2.
- Posibilidades de pasarela y enrutamiento de correo para permitir la coexistencia con otros sistemas de correo.
- Posibilidad de gestionar varios dominios DNS.
- Soporte durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, en castellano, con acceso a un portal de soporte desde el que gestionar las incidencias y consultas.
- Asistencia telefónica para incidencias críticas.
- Debe proporcionar la posibilidad de autenticación con verificación en dos pasos o de dos factores. Permite al administrador definir que, además de la contraseña, el usuario tenga que introducir una clave de un sólo uso, que se generará automáticamente con una aplicación para móviles o se enviará por SMS al teléfono del usuario.
- Debe proporcionar un panel de administración web único para la gestión de toda la plataforma (gestión y administración de cuentas personales, genéricas y listas de distribución, así como el resto de servicios ofrecidos).
- Debe proporcionar una interfaz web con posibilidades de personalización de logotipos, colores y fuentes. Todos los servicios deben ser accesibles desde una única plataforma y con una única autenticación de usuario.
- El servicio debe cumplir con la totalidad de la normativa aplicable española y europea sobre datos de carácter personal, y en particular los requisitos relativos a la transferencia internacional de datos.
- Debe ofrecer la posibilidad de obtener informes de datos acumulados y desglosados con estadísticas de al menos los siguientes ítems: cuentas contratadas, la fecha de activación de cada cuenta, tamaño de cuentas, datos de actividad, históricos y consumo.

3.2.2.- Correo electrónico:

- Correo electrónico, mensajería instantánea, chat de vídeo y de voz.
- Cada usuario debe disponer de al menos 30 GB para almacenamiento de correo electrónico y mensajes de mensajería instantánea.
- Acceso al correo electrónico desde un navegador web, sin necesidad de disponer de ningún otro cliente de correo.
- Acceso mediante el dispositivo móvil a través de clientes nativos: debe ser posible consultar, redactar y enviar correos electrónicos en dispositivos móviles iPhone y Android, al menos.
- Búsqueda de correos electrónicos, tanto en el asunto, como en el contenido.

- El tamaño máximo de un correo electrónico deberá ser de 25MB como mínimo (incluyendo los archivos adjuntos).
- Posibilidad de clasificar y ordenar los correos electrónicos.
- La gestión del tráfico limpio, antivirus/antispam perimetral y con cuarentena debe estar incluido en el servicio. El adjudicatario debe garantizar la monitorización continua contra correo no deseado, virus y correos de suplantación de identidad, filtrado de contenidos y adjuntos.
- Posibilidad de delegar el acceso al correo electrónico o a la agenda de contactos.
- Para clientes de escritorio deberá permitir utilizar herramientas de mercado con protocolos estándar pop/imap/smtp.
- Posibilidad de realizar exportación de datos de correo.

3.2.3.- Videoconferencia entre equipos de usuario:

- El sistema debe ofrecer un sistema para realizar reuniones de vídeo y voz con varios usuarios y posibilidad de editar un documento o compartir la pantalla en la reunión.
- Los usuarios no necesitarán tener instalado ningún software adicional, salvo un complemento para el navegador en caso necesario. En tal caso, la primera vez que los usuarios accedan a esta funcionalidad, se les pedirá que instalen este complemento, si todavía no lo tienen, y se realizará de forma automática.

3.2.4.- Calendario:

- La aplicación de calendario debe estar basada en Web.
- Posibilidad de visualizar varios calendarios y comprobar la disponibilidad de otros usuarios.
- Posibilidad de enviar invitaciones y administrar las confirmaciones de asistencia.
- Integración con el sistema de correo electrónico.
- Uso compartido de calendarios:
 - Los calendarios se deben poder compartir con todos los integrantes de la organización o con determinados usuarios.
 - Debe disponer de distintos controles de permisos para el uso compartido (permitir consultar la disponibilidad, ver todos los detalles de una reunión, cambiar la reunión).
- Acceso mediante el dispositivo móvil: debe ser posible consultar y editar detalles de eventos, añadir nuevos eventos y crear invitaciones en dispositivos móviles iPhone y Android al menos.
- Publicación de calendarios: Debe ser posible hacer públicos eventos mediante la publicación de un calendario al que se pueda acceder mediante una página web.

3.2.5.- Espacio de almacenamiento en la nube:

- Cada usuario debe disponer de al menos 30 GB de almacenamiento (incluido el correo electrónico).
- Debe ser posible ampliar el espacio de almacenamiento de los usuarios (con coste adicional).
- Debe disponer de una herramienta de sincronización al menos para equipos Mac de Apple o PC con Windows.

- Debe almacenar los documentos creados con las herramientas ofimáticas incluidas en la solución, además de cualquier otro tipo de archivo que el usuario quiera almacenar.
- Debe permitir compartir archivos o carpetas enteras con los usuarios o grupos de usuarios que el usuario defina. También debe permitir compartirlos con usuarios externos a la organización.
- Debe disponer de un buscador que indexe el contenido y permita realizar búsquedas por nombre o por cualquier texto contenido en el documento. Además, debe permitir la búsqueda por texto contenido en imágenes o en PDFs provenientes de escaneados sin necesidad de aplicar un procesamiento OCR de dichas imágenes.
- Debe permitir visualizar los tipos de archivo más comunes (documentos ofimáticos, imágenes, vídeos) directamente desde el navegador, sin necesidad de ser descargados.

3.2.6.- Herramientas ofimáticas:

- Debe proporcionar unas herramientas de creación y edición de documentos, hojas de cálculo, dibujos y presentaciones basados en Web, no siendo necesario disponer de ningún software instalado en el equipo de los usuarios a excepción de un navegador compatible.
- Deben permitir a varios usuarios editar archivos simultáneamente, siendo posible visualizar quién más está editando un documento y ver en tiempo real los cambios que otros usuarios estén realizando.
- Debe poder convertirse desde y hacia los formatos ofimáticos más comunes como mínimo los de MS Office, Open Office o PDF.
- Los usuarios deben poder gestionar de manera sencilla qué otros usuarios pueden ver o colaborar en los documentos, y deben poder revocar el acceso en cualquier momento.
- Los administradores deben poder restringir usuarios para que no puedan compartir ficheros con usuarios externos a la organización.

3.2.7.- Creación de sitios web:

- Debe disponer de una herramienta para crear sitios web y páginas dinámicas con un editor gráfico sencillo similar a un editor de documentos, sin necesidad de código ni HTML
- Debe permitir insertar de manera sencilla mediante gadgets, widgets, portlets o tecnologías similares al menos los siguientes elementos:
 - Calendarios.
 - Documentos, hojas de cálculo y presentaciones creados con las herramientas ofimáticas disponibles en la solución.
 - Imágenes.
 - Vídeos.
 - Enlaces.
- Controles de seguridad para el sitio y el sistema: Los administradores deben poder gestionar los permisos para el uso compartido de archivos en toda la empresa y los autores pueden compartir y suspender en cualquier momento el acceso a los archivos.

3.2.8.- Gestión de dispositivos móviles:

- El sistema debe proporcionar una herramienta de gestión de dispositivos móviles que permita a los administradores aplicar políticas en los dispositivos móviles que accedan a la solución.
- Debe estar integrada en el panel de administración de la herramienta.
- No debe necesitar instalar ni disponer de un servidor de administración de dispositivos en la organización.
- Debe disponer de la posibilidad de eliminar remotamente los datos de un dispositivo móvil en caso de pérdida.

4. PRECIO

Los precios máximos serán los siguientes:

Primer año:

Concepto	Precio	Unidades	Total
Buzones	42	170	7.140,00 €
Migración	15	170	2.550,00 €
Buzones reserva	42	80	3.360,00 €
Configuración	3500	1	3.500,00 €
Soporte	1500	1	1.500,00 €
			18.050,00 €
		Total con IVA	21.840,50 €

Siguientes años:

Concepto	Precio	Unidades	Total
Buzones	42	170	7.140,00 €
Buzones reserva	42	80	3.360,00 €
			10.500,00 €
		Total con IVA	12.705,00 €

TOTAL 4 AÑOS	49.550,00 €
TOTAL con IVA	59.955,50 €

Al inicio del servicio se contratarán 170 buzones. Los 80 buzones de reserva se deben entender como una reserva interna de crédito que hace el Ayuntamiento de Marratxí para poder ampliar buzones a medida que los vaya necesitando. En este sentido los licitadores deberán ofertar un precio para los buzones de reserva, pero el adjudicatario solo podrá facturar los realmente contratados.

En cuanto al servicio de migración de cuentas de la plataforma actual a la nueva, inicialmente y para la estimación económica se prevé la migración de los 170 buzones actuales, pero el Ayuntamiento de Marratxí concretará llegado el momento que buzones se migran al nuevo sistema, dado que es posible que para algunos buzones se decida no migrarlos y configurarlos como nuevos en la nueva plataforma. En consecuencia, el adjudicatario del servicio solo tendrá derecho a facturar las migraciones efectivamente realizadas, con el precio unitario ofertado. Actualmente el Ayuntamiento utiliza la herramienta colaborativa ZIMBRA, hospedada en los servidores del consorcio TIC Mallorca (Consell Insular de Mallorca).

El servicio de Configuración deberá incluir la implantación de la solución y la formación según se describe en los siguientes apartados.

Los buzones se facturaran anualmente al inicio de cada periodo contratado, el servicio de soporte inicial se facturará al inicio del primer periodo contratado y los servicios de migración y de configuración se facturaran una vez realizados y aceptados por el Ayuntamiento de Marratxí.

El soporte inicial prestado directamente por el adjudicatario solo se contempla durante el primer año de contrato. En los siguientes años el soporte será el ofrecido por la propia plataforma ofertada, con las condiciones y requisitos descritos en los apartados anteriores.

5.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y PERIODO DE IMPLANTACIÓN.

La duración del contrato será de dos años a partir del 2 de enero de 2018, prorrogable por dos años más (1+1). El periodo de implantación será de dos meses como máximo a partir del 2 de enero de 2018. En este periodo se deben llevar a cabo todos los trabajos (configuración, migración, formación, ...) necesarios para la puesta en producción de la solución ofertada, considerándose un proyecto "llave en mano".

6.- IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Los licitadores deberán presentar un Plan de Implantación que describa los servicios ofertados y la planificación temporal de su implantación. Este plan será objeto de valoración y el adjudicatario quedará obligado a llevarlo a cabo en la implantación de la solución. El Plan de Implantación deberá contener:

- a) Análisis de la situación actual.
- b) Descripción de la solución propuesta.
- c) Cronograma de los trabajos a realizar, con indicación de los hitos importantes y del tiempo de implantación propuesto (máximo 2 meses).
- d) Proceso de configuración propuesto.
- e) Proceso de migración propuesto.
- f) Pruebas a realizar, indicando expresamente qué funcionalidades son las que se desea verificar para comprobar el correcto funcionamiento de la solución a implantar.
- g) Formación a realizar.
- h) Descripción del soporte inicial ofertado.
- i) Personal y perfil del mismo dedicado al proyecto.
- j) Experiencia en proyectos similares.

En la descripción de la solución propuesta se deberán detallar las características técnicas de la misma y deberá quedar claro que esta cumple con los requisitos y características descritos en el punto 3.

El adjudicatario deberá realizar la configuración inicial del entorno, incluida la creación de usuarios, suborganizaciones y grupos.

El Ayuntamiento de Marratxí decidirá junto con el adjudicatario la estrategia de migración, y concretará que buzones se migran al nuevo sistema, dado que es posible que para algunos buzones se decida no migrarlos y configurarlos como nuevos en la nueva plataforma. Durante el proceso de migración se debe garantizar la continuación del servicio, ya sea mediante la configuración de "Dual Delivery" o cualquier otro sistema que asegure la recepción de todos los mensajes en los buzones del Ayuntamiento de Marratxí. El adjudicatario será responsable de realizar y documentar las pruebas necesarias para garantizar la integridad del proceso de migración.

Como mínimo se deberá contemplar una formación presencial de 8 horas para usuarios. También se deberá incluir una formación presencial avanzada para administradores de cómo mínimo 4 horas. El adjudicatario deberá facilitar material formativo que sirva de guía de soporte.

El adjudicatario deberá preparar un procedimiento para que los usuarios de smartphones corporativos puedan configurar sus dispositivos.

7. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Al margen de los requisitos legales que los licitadores deben cumplir para la prestación del servicio objeto de este contrato, tanto los licitadores como la empresa adjudicataria se comprometen a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que las mismas puedan obtener con motivo de la presente licitación, procurando su custodia y comprometiéndose a no divulgarla por el personal a su cargo salvo que medie una autorización expresa por escrito de Ayuntamiento de Marratxí.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, comprometiéndose explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar, para lo cual programará las acciones necesarias y proporcionará los medios precisos para su cumplimiento.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos, y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacerlos públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

En este sentido, el adjudicatario quedará expresamente obligado a no revelar o ceder datos o documentos proporcionados por la Administración o copia de los mismos, y a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego como necesario para el desempeño del proyecto, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

8. PORTABILIDAD DE LOS DATOS

La portabilidad significa que el proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar toda la información al Ayuntamiento de Marratxí en el formato que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

En particular, el Ayuntamiento podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador del servicio de "cloud computing" cuando considere inadecuada la intervención de algún subcontratista o la transferencia de datos a países que estime no aportan garantías adecuadas.

9. GARANTÍAS DE BORRADO DE LOS DATOS UNA VEZ EXTINGUIDO EL CONTRATO

Una vez extinguido el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el Ayuntamiento de Marratxí.

Estos mecanismos serán descritos en la oferta, siendo requerido al proveedor a la terminación del contrato y una vez solicitado el borrado de datos por parte del Ayuntamiento de Marratxí, una certificación de la destrucción de todos los datos. Certificación donde también garantice en caso de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

10. REQUISITOS LEGALES PARA LOS SERVICIOS CLOUD COMPUTING

La contratación por parte del Ayuntamiento de Marratxí de servicios "cloud computing" que implican tratamiento de datos de carácter personal, requiere la formalización de un contrato de prestación de servicios con el adjudicatario escrito en los términos previstos en el artículo 12 de la LOPD (acceso a los datos por cuenta de tercero) y en los artículos 20 a 22 de su reglamento de desarrollo, que tratan del encargado del tratamiento de datos.

Estos requisitos se encuentran específicamente recogidos en el ámbito de la contratación pública en la disposición adicional vigesimosexta (protección de datos del carácter personal) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que establece que:

- El prestador de servicios de computación en la nube tendrá la consideración de encargado de tratamiento (el licitador).

• Al término de la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Marratxí, o al encargado del tratamiento que se hubiese designado.

Esta disposición también regula la posible subcontratación de servicios por parte del licitador encargado de tratamiento (el prestador de servicios de cloud computing), que deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por el Ayuntamiento de Marratxí y el prestador de servicios de computación en la nube.
- Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de Ayuntamiento de Marratxí, quién tiene que dar su conformidad a la participación de terceros una vez que el prestador del servicio de “cloud computing” le haya informado sobre la tipología de servicios que pretende subcontratar con terceros y la identidad de los mismos.
- Que el prestador de servicios encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el artículo 12.2 de la LOPD, asumiendo el prestador del servicio “cloud computing” en el contrato con el Ayuntamiento de Marratxí que los subcontratistas le ofrecen garantías jurídicas para el tratamiento de los datos equivalentes a las que él mismo asume.

El contrato de prestación de servicios de Cloud Computing debe especificar las medidas técnicas y organizativas que el prestador de servicios tiene previsto implantar para garantizar la seguridad de los datos. Asimismo, los especiales requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad que puedan requerir ciertos servicios electrónicos prestados por el ayuntamiento, deben reflejarse en el contrato.

Durante el desarrollo de los trabajos y debido a la complejidad de los servicios contratados, el licitador designará un responsable del contrato en los términos previstos en el artículo 52 del RDL 3/2011, de 14 de noviembre, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

No obstante, la designación de dicha figura no modifica el régimen de obligaciones y responsabilidades al que está sujeto el responsable del tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal.

11. GARANTÍAS PARA TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Si la propuesta ofertada propone localizar los datos en países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo, habría una transferencia internacional de datos, en cuyo caso, y dependiendo del país en que se propongan localizar, deberán proporcionarse garantías jurídicas adicionales adecuadas.

En este sentido, se considera una garantía adecuada que el país de destino ofrezca un nivel de protección equivalente al legislado por el Espacio Económico Europeo y así se haya aceptado por la Agencia Española de Protección de Datos o la Comisión Europea. En ese caso será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero realizada a la Agencia Española de Protección de Datos para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.

También serán consideradas garantías adecuadas, las proporcionadas por las empresas ubicadas en los Estados Unidos que hayan suscrito los principios de "Puerto Seguro". En este caso, al igual que en el caso anterior será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero a la Agencia Española de Protección de Datos. En caso contrario, la transferencia internacional de datos necesitará autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, que podrá otorgarse en caso de que el exportador de datos aporte garantías adecuadas.

El Técnico Informático