

Referencia:	2019/00017026A
Asunto:	SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO DEL CABILDO INSULAR DE FUERTEVENTURA

1. MOTIVACIÓN DEL CONTRATO

El Cabildo de Fuerteventura dispone actualmente del dominio cabildofuer.es. La gestión del correo electrónico de dicho dominio, esto es, la direcciones de correo de la forma xxxxx@cabildofuer.es están gestionadas actualmente por Gsuite, plataforma en la nube de la empresa Google.

Dada la necesidad de contar con un servicio de correo electrónico fiable, seguro, que acate las normas relativas a protección de datos y al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), se hace necesaria la contratación externa de dicho servicio, así como de otros relacionados con el mismo, como es la gestión de almacenamiento en la nube y la compartición de datos.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO

Es objeto del contrato:

- La contratación del servicio de gestión de **400 cuentas de correo electrónico**, que sean accesibles tanto vía web como a través de dispositivos móviles
- Filtrado de virus y spam
- Mensajería instantánea entre usuarios de la organización, tanto de texto, voz o vídeo
- Gestión y compartición de calendarios
- Almacenamiento en la nube
- Colaboración. Consiste en herramientas ofimáticas con funcionalidad completa que permitan la compatibilidad con otras herramientas comunes
- Gestión de toda la infraestructura de manera centralizada por el personal de Informática del Cabildo.
- Migración, si fuese necesario, de la actual infraestructura a la ofertada por la empresa adjudicataria.
- Soporte al Servicio de Informática.

Se trata, por tanto, de una **suite de herramientas interconectadas** e interoperables entre sí.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación se describen las características mínimas que deberán cumplir la suite de herramientas ofertadas y servicios complementarios.

3.1 ALMACENAMIENTO

Cada cuenta de usuario permitirá almacenar 30GB de mensajes de correo electrónico (incluidos los documentos anexos) y archivos, ya sean documentos creados mediante las herramientas incluidas o subidas por cada usuario. Los 30GB se refieren a capacidad máxima por cuenta, es decir, que es una cantidad compartida por correos electrónicos y archivos.

Se dispondrá de una herramienta de sincronización para equipos Mac de Apple o PC de Windows que permita en acceso a los documentos de la nube de manera local en el equipo del usuario y también que permita tener una carpeta del equipo sincronizada en la nube.

Almacenará los documentos creados con las herramientas ofimáticas incluidas en la solución. Además el usuario puede subir cualquier otro tipo de archivo que quiera almacenar.

Posibilitará compartir archivos o carpetas enteras con los usuarios o grupos de usuarios que el usuario defina, tanto de dentro como de fuera de la empresa.

Posibilitará mantener los archivos creados por un usuario independientemente de la situación del mismo a través de unidades de almacenamiento que transfieren la propiedad del archivo automáticamente a la empresa.

Dispondrá de un buscador que indexa el contenido y permite realizar búsquedas por nombre o por cualquier texto contenido en el documento. Además, permitirá la búsqueda por texto contenido en imágenes o en PDFs provenientes de escaneados sin necesidad de aplicar un procesamiento OCR de dichas imágenes.

Permitirá visualizar los tipos de archivo más comunes (MS Office, imágenes, vídeos...) directamente desde el navegador, sin necesidad de descargas.

Archivará automáticamente documentos sin coste adicional, sin límite de espacio y por tiempo indefinido.

3.2 COLABORACIÓN

Se incluirán una serie de herramientas ofimáticas con funcionalidad completa y compatibilidad con otras herramientas comunes. Como mínimo, se dispondrá de:

- **Documentos** para procesamiento de texto en tiempo real.
- **Hojas de Cálculo** online rápidas, potentes y con funciones avanzadas.
- **Formularios** y encuestas de uso sencillo para todos los empleados.
- **Presentaciones** atractivas y profesionales creadas en equipo.

Se trata de herramientas de creación y edición de documentos, hojas de cálculo, dibujos y presentaciones basados en Web, para las que no es necesario disponer de ningún software instalado en el equipo de los usuarios a excepción de un navegador compatible.

Incluirán herramientas para crear formularios que se puedan embeber en una web o enviar por email. Las respuestas a éstos se recogerán de forma automatizada en una hoja de cálculo.

Permitirán 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.

Los archivos se podrán convertir desde y hacia los formatos ofimáticos más comunes como MS office, OpenOffice o PDF.

Los usuarios podrán gestionar de manera sencilla qué otros usuarios tienen acceso para ver, editar o comentar en los documentos y pueden revocar el acceso en cualquier momento. Además, este acceso a colaboradores también podrá configurarse por un tiempo limitado.

Los administradores controlarán si se puede compartir información con usuarios externos a la organización o no.

Los administradores podrán crear carpetas de grupo y administrar permisos de acceso sobre estos.

Además de las herramientas de ofimática, se incluirán herramientas para crear sitios web dinámicos con un editor gráfico sencillo y similar a un editor de documentos, sin necesidad de código ni HTML. Deberá incluir:

- Posibilidad de insertar de manera sencilla mediante gadgets, widgets, portlets o tecnologías similares 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 podrán gestionar los permisos para el uso compartido de archivos en toda la empresa. Por otro lado, los autores pueden compartir y suspender en cualquier momento el acceso a los archivos.

3.3 GESTIÓN

La seguridad en las herramientas quedará garantizada mediante aplicaciones específicas de administración.

Se dispondrá de una consola de administración que aporte seguridad y control mediante una configuración y gestión rápidas y sencillas.

Además, permitirá la gestión de dispositivos móviles, posibilitando a los administradores aplicar políticas en los dispositivos móviles que accedan a la solución. Sus características serán las siguientes:

- Estará integrado en el panel de administración
- No será necesario instalar ni disponer de un servidor de administración de dispositivos en la organización.
- Funcionará tanto con dispositivos Android como con iOS.
- Políticas específicas: Permitirá forzar configuraciones para los móviles de cada unidad organizativa o grupo de usuarios
- Posibilitará el forzar que los usuarios tengan contraseñas en sus dispositivos y que éstos se bloqueen tras un determinado periodo de inactividad.
- Posibilitará el eliminar remotamente los datos un dispositivo en caso de pérdida.
- Activación de dispositivos: Permitirá controlar qué dispositivos pueden conectarse con la solución para cada usuario.
- Consola de dispositivos: deberá disponer de un listado con todos los dispositivos móviles del dominio.

3.4 CORREO ELECTRÓNICO

Sus características generales mínimas son las siguientes:

- Posibilitará la recepción y envío de Correo electrónico, tanto a cuentas del dominio como a o desde cualquier dominio externo.
- Posibilitará la mensajería instantánea, con chat de texto, de vídeo y de voz
- Se podrá acceder al correo electrónico desde un navegador web, sin necesidad de disponer de ningún otro cliente de correo.
- Se podrá acceder mediante dispositivos móviles, siendo posible consultar, redactar y enviar correos electrónicos en dispositivos móviles iPhone y Android.
- Permitirá la búsqueda de correos electrónicos, tanto en el asunto, como en el contenido y documentos adjuntos.
- Filtrado de virus y spam. La plataforma deberá hacer un filtrado de los mensajes entrantes, limpiándolos de posibles virus y marcando como spam el correo basura.
- Posibilitará el delegar el acceso al correo electrónico o a la agenda de contactos, de tal manera que un usuario permita que otro administre sus correos.

3.5 MENSEJERÍA INSTANTÁNEA

Sus características generales serán las siguientes:

- Posibilitará realizar reuniones de vídeo y voz con hasta 25 usuarios y con opción de 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.
- El sistema también ofrecerá la posibilidad de transmisión de video en modo broadcast (uno a muchos).

3.6 CALENDARIOS

Sus características generales son las siguientes:

- La aplicación de calendario estará basada en Web.
- Posibilitará visualizar varios calendarios y comprobar la disponibilidad de otros usuarios.
- Posibilitará enviar invitaciones y administrar las confirmaciones de asistencia.
- Estará integrado con el sistema de correo electrónico.
- Permitirá la gestión de recursos, como por ejemplo salas de reuniones (reserva).
- Los calendarios se podrán compartir con todos los integrantes de la organización o con determinados usuarios.
- Se dispondrán de diferentes controles de permisos para el uso compartido (consultar la disponibilidad, ver todos los detalles de una reunión, cambiar la reunión).

- Se podrá acceder mediante el dispositivo móvil: con posibilidad de consultar y editar detalles de eventos, añadir nuevos eventos y crear invitaciones desde dispositivos móviles iPhone y Android. Incluso se podrá recibir notificaciones de calendario vía SMS.
- Se dará la posibilidad de hacer públicos los eventos externos de la organización mediante la publicación de un calendario al que se pueda acceder mediante una página web.

3.7 ARCHIVADO

Se podrá retener, archivar, buscar y exportar los datos de la empresa, así responder a las necesidades de descubrimiento electrónico y cumplimiento normativo. De forma específica, se deberá contemplar lo siguiente:

- Archivo. Posibilidad de controlar cuándo tiempo se conservan los datos antes de eliminarlos de las cuentas de usuario y de los sistemas.
- Aspectos Legales. Se podrán preservar los datos, aunque el usuario no los vea, para hacer frente a ciertas obligaciones legales para las que se recomienda preservar los datos de forma indefinida.
- Búsquedas. Se podrán buscar datos propios del dominio por cuenta de usuario, agrupaciones de usuarios, fecha o palabra clave.
- Exportación. Se podrá exportar datos para revisiones adicionales.
- Auditorías. Se podrán utilizar informes de auditoría para conocer las acciones que los usuarios han realizado durante un período de tiempo específico.

Estas actividades se pueden realizar sobre correos electrónicos, mensajes instantáneos con el historial, grupos y archivos almacenados.

4. SEGURIDAD

Las herramientas ofertadas deberán estar certificadas en el Esquema Nacional de Seguridad y ser aptas según el modelo GDPR de la U.E., bajo las normas internacionales ISO27001 (Seguridad), ISO27017 (Seguridad Cloud) e ISO27018 (Protección de datos personales). Se acreditará por parte de las empresas licitadoras el cumplimiento de los citados estándares por las aplicaciones que presenten.

5. MIGRACIÓN DE DATOS

El Cabildo tiene actualmente alojado su servicio de correo electrónico y almacenamiento en la nube en el servicio GSUITE BASIC de la empresa Google. Correrá por parte de la empresa licitadora la migración completa y total de todas las cuentas de correo, con sus datos, es decir, los correos electrónicos, los contactos, los ficheros en la nube, etc.

Para ello se fijan una serie de pasos que deberán ser llevados a cabo para la correcta migración de datos si fuera necesario.

Las fases establecidas son:

- **Fase de análisis**
- **Configuración de las herramientas de comunicación y colaboración**
- **Aprovisionamiento de usuarios y grupos**

- **Configuración de la ruta para entrega y envío de correo**
- **Migración de datos**
- **Formación a administradores**

5.1 Fase de análisis

Nada más comenzar el proyecto, y después de la reunión de lanzamiento, se realizarán sesiones de trabajo conjunto en el que se analizan y definen todos los aspectos a tener en cuenta.

Durante estas sesiones de trabajo se realizará la planificación del despliegue y se recogen todos los aspectos técnicos y peculiaridades a tener en cuenta. En esta fase se tratarán los siguientes temas:

- Planificación del despliegue: definición de la estrategia global del proyecto, asignación de recursos humanos y técnicos.
- Configuración de la plataforma: Se define la configuración de los distintos servicios involucrados.
- Aprovisionamiento de usuarios: Se define el mecanismo para el aprovisionamiento inicial de los usuarios y grupos de la empresa.
- Movilidad: Se define cómo será el acceso por medio de los dispositivos móviles.
- Gestión del cambio: Se definen las acciones a ejecutar para garantizar el cambio en la organización a nivel administrador y usuario.

5.2 Configuración de las Herramientas de Comunicación y Colaboración

1.1.1 Configuración de las Herramientas de Comunicación y Colaboración

En esta fase se configurarán los distintos servicios definidos en la fase anterior. Algunas de las tareas a realizar serán:

- configuración y personalización del dominio
- configuración de las unidades organizativas
- habilitar/deshabilitar servicios por grupos de usuarios
- configuración del correo (accesos offline, POP/IMAP, seguridad, etc.)
- configuración de las opciones de compartición
- configuración del acceso desde dispositivos móviles
- configuración de dispositivos
- creación y configuración del calendario

Para la correcta y óptima configuración de las herramientas es necesario haber definido completamente las configuraciones en la fase anterior.

5.3 Aprovisionamiento de usuarios y grupos

En esta fase se realizarán las acciones de creación de usuarios involucrados en el proyecto, los grupos y listas de distribución y la lista global de contactos.

El aprovisionamiento de usuarios y grupos se realizará obteniendo los datos desde la actual infraestructura de Gmail, de la manera más automatizada posible.

5.4 Configuración de la ruta para entrega y envío de correo

Una de las tareas más importantes y críticas a la hora de llevar a cabo el despliegue de un sistema de correo es la correcta gestión del cambio en la entrega de correo, de manera que se asegure que no hay pérdidas de correo ni cortes en el servicio.

Por este motivo, se utilizará la funcionalidad de enrutamiento de las propias herramientas, que junto a una estrategia previamente diseñada para el cambio de registros MX asegura que no haya corte alguno ni pérdidas de correo, o que algunos correos se sigan entregando en el sistema anterior durante el período en el que el cambio de registros MX se propagan por los servidores DNS de internet. Para ello se realizarán las siguientes actuaciones:

1. Se dan de alta todos los usuarios.
2. Se crea un grupo de usuarios con todos los usuarios y se configuran las reglas de enrutamiento para este grupo para que todos los correos se entreguen en el servidor de correo actual del cliente.
3. Se cambian los registros MX del dominio del cliente para que apunten a los nuevos servidores en la nube. Como los cambios de los registros DNS pueden tardar un tiempo en propagarse a todos los servidores DNS de internet, se recomienda mantener los registros MX antiguos unos días pero con menor prioridad. Durante este periodo, aquellos servidores de correo que utilicen DNS que no estén actualizados seguirán enviando los correos directamente a la pasarela de correo actual del cliente. Aquellos que utilicen DNS que ya se hayan actualizado entregarán el correo a los nuevos servidores en la nube. En ambos casos todo el correo se entrega a los servidores actuales del cliente, ya que se ha configurado así.
4. En la fecha en la que se decida hacer el cambio de los usuarios, se mueven los usuarios del grupo configurado para entregar el correo en el sistema de correo actual a un nuevo grupo que se configura para que entregue el correo en la nueva app de correo electrónico.

Se garantizará que en ningún momento el usuario verá interrumpido el servicio ni perderá ningún correo. Cada uno de los pasos será debidamente informado y se proporcionarán las instrucciones necesarias para llevar a cabo cada una de las acciones adecuadamente.

5.5 Migración de datos

La migración de los correos, contactos y calendarios se realizará en remoto y de forma transparente al usuario.

Para la migración de los datos se tendrán en cuenta las fases de la gestión del cambio descritas en el siguiente apartado de este documento.

Cada migración se realiza en dos fases:

- Primera fase: Migración del histórico hasta un mes anterior a la fecha actual.
- Segunda fase: Migración del resto, garantizando que no se pierde ningún dato.

Una vez finaliza la migración de todos los datos, se llevarán a cabo las comprobaciones pertinentes para asegurar que no se ha perdido ninguno y se pasará a la siguiente fase, donde los usuarios podrán empezar a usar las nuevas Herramientas de Comunicación y Colaboración.

5.6 Formación a Administradores

Dentro del alcance del proyecto se realizará una sesión de formación al equipo IT del Cabildo de Fuerteventura que se encargará de realizar la administración del servicio.

Durante la formación se verán los siguientes aspectos relacionados con la gestión y administración del servicio desde la consola de administración que proporcione:

- Gestión de usuarios. Alta, baja, modificación, alias, seguridad.
- Gestión de grupos. Alta, baja, modificación, permisos, publicaciones.
- Gestión de dominios. Alta, baja, modificación, verificación.
- Gestión de aplicaciones.
- Gestión de MDM (Dispositivos móviles). Alta, baja, modificación, configuración Android, iOS.
- Gestión de informes. Informes de uso de aplicaciones, informes de usuarios, auditoría.
- Seguridad. Configuración, verificación en dos pasos, gestión de APIs.

La duración de la formación en 3 horas como mínimo

6. SOPORTE AL SERVICIO DE INFORMÁTICA.

Además del precio de la licencia de cada cuenta de usuario, será objeto del contrato y por lo tanto deberá ser ofertada por parte de la empresa licitadora un soporte al Servicio de Informática del Cabildo de primer nivel, es decir, que los posibles problemas que se presenten con el servicio serán solventados en primera instancia por la empresa licitadora, que será la encargada de tratarlo con la empresa que preste el servicio si fuese necesario.

Para asegurar que la empresa licitadora pueda cumplir con el soporte de la plataforma, se exigirá con que tenga, al menos, la siguiente certificación:

- Certificado de Reseller del proveedor (Partner o similar), que acredite que la empresa está certificada para vender el producto.
- Certificado de Trainer Autorizado con el proveedor de la solución, que certifique que es concedora de las aplicaciones.

El soporte prestado deberá solventar en menos de 4 horas laborables los problemas que el Servicio de Informática del Cabildo les plantee.

7. DURACIÓN, PRECIO MÁXIMO Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 3 años.

El precio estimado por cuenta de usuario y año es de 64 €. Esto se corresponde con un precio anual de 25.600 €, IGIC no incluido.

El precio del servicio de soporte será de 4.000 euros anuales, IGIC no incluido.

El desglose en anualidades será:

AÑO	LICENCIAS	SOPORTE	IMPORTE	IGIC	TOTAL
2019	25.600,00	4.000,00	29.600,00	1.924,00	31.524,00
2020	25.600,00	4.000,00	29.600,00	1.924,00	31.524,00
2021	25.600,00	4.000,00	29.600,00	1.924,00	31.524,00

El valor máximo del contrato será de **88.800 €**, con un IGIC de **5.772 €**, correspondiendo a **94.572 €**

No se contempla la aplicación de fórmulas de revisión de precios y los precios ofertados deberán considerarse finales

8. FORMA DE PAGO

El pago de los servicios se hará contra factura, una vez al año, durante la vigencia del contrato, al comienzo de cada periodo anual.

9. CONFIDENCIALIDAD

El contratista mantendrá absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato, de carácter personal o no, que pudiera conocer con ocasión a la ejecución del contrato objeto del presente pliego.

El contratista no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros dato alguno sobre la información obtenida para ejecutar el presente contrato sin autorización escrita del Cabildo de Fuerteventura.

Las medidas que ha de adoptar el contratista para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y documentación proporcionada por el órgano contratante son, con carácter enunciativo y no limitativo, las que, a continuación, se detallan:

- Mantener toda la documentación proporcionada por el Cabildo de Fuerteventura y generada en relación con el trabajo que se desarrolle guardada convenientemente en los lugares que se habiliten al efecto.
- Facilitar o realizar los procedimientos de salvaguardia de los productos que resulten del contrato.
- Guardar secreto profesional sobre la información que se ponga a disposición del equipo de trabajo.
- No dar a la información facilitada un uso no previsto en el presente pliego.
- Comunicar de forma inmediata a la persona designada como interlocutor por el órgano contratante cualquier sospecha o anomalía que pueda observarse en relación con el acceso o uso por parte de terceros de la documentación o cuentas de acceso que maneje el equipo de trabajo.
- Mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión a la ejecución del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto, ni ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.
- No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato, sin el consentimiento, por escrito del Cabildo de Fuerteventura.

La obligación de confidencialidad tendrá una duración indefinida, con independencia de la ejecución del contrato objeto del presente Pliego.

El contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esa obligación.