EXPTE.- 2011 0100071
"ADQUISICIÓN DE SISTEMA DE CORREO ELECTRÓNICO"

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SUMINISTROS MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

1) Objeto.

El objeto de este contrato es proveer los servicios de mensajería para los empleados de la Cámara de Cuentas de Andalucía. En el presente Pliego se definen las siguientes funciones de mensajería y los distintos tipos de servicios.
Las funcionalidades mínimas a cubrir son las siguientes:

a) Servicio de mensajería Web.
b) Servicio de mensajería tradicional.
c) Entorno y trabajo colaborativo.
d) Gestión de Agendas, tareas y contactos.
e) Gestión de móviles.
f) Listas de distribución.

2) Descripción del Servicio Actual.

El servicio se presta actualmente con infraestructura propia que es administrada y gestionada por el personal técnico del servicio de informática de la Cámara de Cuentas de Andalucía.
Existe servicio universal para todos los usuarios de la Institución con un buzón tipo de 256 MB y excepcionalmente hay usuarios con una mayor capacidad por necesidades de su trabajo.
La provisión de usuarios se realiza con una instancia LDAP, que es la base de datos de empleados.

a) Funcionalidades.
   El servicio permite correo electrónico universal y gestión de listas, además permite su uso vía interface Web.
   Una de las limitaciones que se tiene en la actualidad es el servicio de agenda para terminales móviles.

b) Arquitectura:

Actualmente se cuenta con una infraestructura para la gestión del correo, con filtrado de virus y antispam. Está en producción el Puremessage for Unix de Sophos.

La capa de filtrado consta de un servidor con antivirus y antispam que atiende las peticiones internas y externas.

La capa lógica consta de un servidor con webmail para servicio de correo.

c) Productos:

La infraestructura de correo está implantada con productos Oracle / Sun Microsystem:

- Sun Java Messaging Server version 5.2
- Sun Java Directory Server versión 5.1 como repositorio de información.

3) Descripción del servicio a contratar.

El servicio a contratar es un servicio colaborativo para los usuarios de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

Por otra parte con respecto a las características del servicio :

- Se dispondrá de un manual de administrador y usuario descargable vía Web en formato electrónico PDF.
- La url de acceso es de un domino propiedad de la Cámara de Cuentas de Andalucía.
- No habrá limite en el tráfico de datos que se genere.
- Recuperación de Backup de correo entrante completo en los últimos 7 días.
- Soporte de incidencias 8x7.

a) Servicio de correo: El acceso al correo debe poder hacerse desde redes públicas o privadas con la seguridad que corresponda a cada situación, con interface Web que soporten protocolos estándar.

i) Envío y recepción de correo de usuarios tanto internos como externos.
ii) Soporte de estándares de internet para sistema de mensajería
iii) Disponibilidad de listas de distribución. Creación de grupos.
iv) Soporte para envío programado y capacidad de soportar ficheros adjuntos.
v) Gestión de la agenda.
vi) Agenda de trabajo compartida para un grupo de trabajo.
vii) Agenda de trabajo y contactos.

viii) Delegación de permisos entre usuarios y consulta de información.
ix) Mensajería instantánea, capacidad de ofrecer comunicación online.
x) Capacidad de trabajo remoto.
xi) Gestión de móviles: Se valorará una gestión completa de todo el parque de móviles BlackBerrys, Nokia, Windows Mobile y , Android.

b) Antivirus y Antispam. La Cámara de Cuentas dispone de los módulos de antivirus y antispam del fabricante Sophos Puremessage for Unix de Sophos. El servicio debe integrar el software mencionado y así, permitir realizar un filtrado para correos entrantes y salientes, con las siguientes funcionalidades:
   i) Análisis en tiempo real de tráfico smtp entrante/saliente.
   ii) Análisis de ficheros comprimidos.
   iii) Posibilidad de recuperar los falsos positivos y marcar los falsos negativos.
   iv) Bloqueo de dominios, remitentes y destinatarios e IP´s de origen.
c) Gestión de Logs: La solución deberá proveer de un módulo de estadística que presente informes de actividad global del sistema de correo e información del uso que realiza el usuario titular de la cuenta debiendo incorporar las funcionalidades siguientes:
   i) Fecha de acceso.
   ii) Números de accesos correctos y fallidos con identificación de IP origen.
   iii) Períodos de inactividad de la cuenta
   iv) Número de mensajes enviados y recibidos.
   v) Tráfico total de mensajes, entrantes, salientes, externos e internos.
   vi) Usuarios concurrentes al sistema de correo.
   vii) Mensajes recibidos y enviados con spam.
   viii) Porcentaje de positivos y negativos con antispam.
   ix) Número y tipos de virus.
d) Gestión de distribuciones: Gestionable desde una interface Web, con un administrador principal y delegación de permisos. Con capacidad para dar altas, bajas y modificaciones de las listas y sus integrantes.

e) Monitorización del servicio: La monitorización exigida tiene que contemplar la monitorización del correo, desde el punto de vista de usuario.
f) Recuperación de buzones:

i) El servicio deberá contemplar la restauración de buzones y de mensajes, el administrador deberá poder recuperar un buzón borrado si no ha sobrepasado el tiempo máximo de recuperación.
ii) El usuario en caso de borrado de un correo deberá poder recuperarlo si no ha pasado el tiempo máximo de una semana.
iii) Para el caso del buzón se establece un tiempo máximo de borrado de tres meses.

4) **Tareas del proyecto de implantación**:

Antes de poner en producción el servicio hay que acometer obligatoriamente alguna tareas previas, que se consideran parte de la puesta en marcha del servicio y que corresponden al .adjudicatario:

a) Migración de buzones: Actualmente existe en producción un servicio de correo, que se ha descrito en al apartado 2. Los usuarios tienen almacenados sus correo en un servidor. Será responsabilidad de adjudicatario definir una estrategia y realizar los trabajos que se deriven para que no se pierda ningún correo y estos queden disponibles en el nuevo sistema.

b) Migración de Agenda: Los usuarios disponen de una agenda y contactos en Outlook, se debe contemplar la migración a la nueva plataforma y con ello dar continuidad a este servicio. Igualmente, la agenda y grupos de distribución actualmente instalados en Sun Java Directory Server versión 5.1.

c) Gestión inicial de terminales móviles: La configuración inicial de los dispositivos móviles y su conectividad al sistema será responsabilidad del adjudicatario, así como, dejar un documento en el que se establezca el procedimiento para conexión de estos dispositivos.

d) Migración perfiles de usuario: Previamente a la prestación del servicio, es necesario realizar una tarea de migración de los perfiles de usuarios a la nueva infraestructura con la que se va a prestar el servicio. Esta tarea es responsabilidad del adjudicatario y se deberá migrar toda la información de usuarios y grupos para poder ofrecer las funcionalidades del servicio.

5) **Requisitos técnicos**:

El ofertante a la hora de redactar su propuesta deberá considerar algunas premisas técnicas:

a) El sistema deberá ser escalable, abierto a ampliar el número de usuarios.
b) El entorno colaborativo debe ser abierto, soportar estándares y/o tener un API de integración de nuevas funcionalidades ó aplicaciones.
c) El directorio de acceso, validación y gestión del perfiles de usuario deberá sincronizarse con el Directorio de la Cámara de Cuentas.
d) El licitador debe asegurar que la transición entre el servicio actual y nuevo servicio no habrá una interrupción superior a un día**.**

6) **Interoperabilidad y estándares**:

Mediante la utilización de estándares se pretende unificar y simplificar la implantación, reducir costes de actualización, optimizar flujos de trabajo y simplificar el acceso de los usuarios a la información, para ello es necesario que soportar una serie de estándares:

a) Estándares básicos de mensajería, agenda, contacto y documentos. Para acceso a los buzones SMTP, POP3,IMAP4, acceso web, http y conexiones cifradas con SSL.
b) Estándares básicos de movilidad. Para el acceso desde dispositivos móviles a la mensajería, calendario y contactos. Para dispositivos con navegador WAP2.0 y HTML.

7) **Gestión del cambio**

Se acometerán labores de gestión del cambio para facilitar la adaptación al nuevo sistema, estas acciones tendrán como misión preparar a los usuarios para que el cambio suceda en tiempo y forma deseados.

Las acciones de seguimiento del cambio se realizarán de manera continua durante la ejecución del proyecto.

Para una correcta gestión del cambio, el adjudicatario garantizará los medios necesarios para asegurar su funcionamiento.

El adjudicatario presentará un plan de comunicación validado por la Cámara de Cuentas. Se valorarán los medios que el licitador propone para hacerlo llegar a todos los usuarios.

8) **Formación**

La oferta debe contener un plan de formación para los siguientes usuarios:

a) Usuarios del entorno colaborativo.
b) Primer nivel de soporte.
c) Responsables del servicio de correo.

El licitador indicará la documentación aportada al inicio del servicio y un mínimo de formación que asegure que todo el personal de la Cámara de Cuentas adquiere el conocimiento necesario para desempeñar su trabajo.

El Plan de Formación será definido por el adjudicatario y aprobado por la Cámara de Cuentas de Andalucía.

Se valorará la planificación y duración de los cursos propuestos.

9) **Documentación**:

La oferta será necesario que contenga la documentación relacionada con el cambio y los servicios:

a) Documentación técnica y funcional del servicio.
b) Manual de usuario.
c) Manual de explotación y administración del servicio.

10) **Condiciones Generales del Servicio**.

a) Propiedad: Los activos aportados por la Cámara de Cuentas de Andalucía para la prestación del servicio, siempre serán propiedad de la Institución, independientemente sobre quién recaiga la obligación de su mantenimiento.

   Todos los contenidos que gestione el sistema son propiedad de la Cámara de Cuentas de Andalucía y en ningún caso pueden pasar a propiedad del adjudicatario, ni ser utilizados por este sin el consentimiento expreso de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

b) Seguridad y Confidencialidad: El adjudicatario no podrá realizar ninguna acción que comprometa el sistema de información de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

   i) El adjudicatario está obligado a cumplir los requerimientos de seguridad contenidos en la legislación vigente general y, en particular, cuando se trate de daos de carácter personal, el Reglamento de Seguridad del R.D. 994/1999 de la Ley Orgánica de Datos de Carácter Personal (LOPD).

   ii) Los estándares de seguridad específicos de la tecnología a utilizar en el proyecto.

iii) El adjudicatario se obliga a facilitar la información que requiera la Cámara para que esta pueda dar cumplimiento a la legislación.
   (1) Prestar soporte de Seguridad en sus actuaciones.
   (2) Implantar controles de seguridad y evaluar sus configuraciones de seguridad.
   (3) Gestionar incidencias de seguridad para garantizar que se resuelvan.
   (4) Identificar y notificar las vulnerabilidades que se detecten.

c) Entrega de documentación: El adjudicatario deberá presentar, al inicio del contrato y en formato electrónico:
   i) Documento de alcance y funcionalidades del servicio.
   ii) Manual técnico para administradores de correo.
   iii) Manual de funcionamiento para usuarios.

d) Contacto: Para cualquier duda o aclaración sobre los aspectos técnicos de este Pliego, los interesados podrán dirigirse por correo a la dirección manuel.moreno@ccuentas.es, por tfno. A 955009682, 955009641 y Fax 955009642, indicando siempre los datos de contacto.

   La respuesta a las dudas recibidas serán remitidas vía correo electrónico y el plazo máximo para la recepción será de dos días antes de la fecha límite de presentación de ofertas.

   i) Garantía del Producto: La garantía del producto será de 3 años e incluirá soporte del fabricante en formato 8*5.

Aprobado en Sevilla a 26 de julio de 2011.