PROYECTO DE EXTERNALIZACIÓN DEL SERVICIO DEL CORREO CORPORATIVO @CGPJ DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- ANTECEDENTES.

El CENDOJ (Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial) realiza la gestión integral del entorno del correo corporativo @cgpj.es. Dicha gestión tiene un grado elevado de criticidad debido al tipo de usuarios del servicio que requieren una disponibilidad de 24 horas siete días a la semana. El CGPJ no dispone de los medios humanos y técnicos suficientes para realizarla en las condiciones óptimas y por tanto se hace necesaria la contratación para la migración de los servicios de correo electrónico corporativo que actualmente es in situ, a la modalidad online.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego es la contratación de los servicios de externalización del correo corporativo @cgpj.es que consiste en el suministro de un servicio de correo electrónico en la nube, así como la actualización tecnológica de la infraestructura y aplicaciones necesarias. Se incluye la gestión y mantenimiento durante el período de vigencia del contrato las 24 horas del día, todos los días del año. Su contenido se detalla en los correspondientes apartados de requisitos técnicos y de seguridad del presente pliego. Todo ello incluye:

A) Suministro de licencias para 400 usuarios en la modalidad más ventajosa para el CGPJ que incluya Exchange on line, Outlook 2016 y del paquete Office 365 durante el tiempo de vigencia del contrato.
B) Proceso de migración del servicio de correo a la nube en todas sus fases hasta la puesta en producción.
C) Servicios de alojamiento en la nube. Definición de las condiciones de los mismos, incluidos los aspectos relativos a la seguridad.
D) Servicios post implantación para personal técnico y usuarios finales del CGPJ.

Estos apartados se describen con detalle en el apartado 3 del presente pliego.

3.- ALCANCE DEL CONTRATO Y DETALLE DE REQUISITOS TÉCNICOS.

Para el cumplimiento de los objetivos expresados en este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario del contrato deberá llevar a cabo las siguientes actividades asociadas a las líneas de trabajo presentadas en el alcance del presente expediente de contratación:

3.1.- CONDICIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES

Se realizará una implementación híbrida completa entre la plataforma Exchange local y Exchange Online para disponer de todas las funcionalidades que ofrece esta arquitectura y disponer de una coexistencia completa con cada uno de los dominios de la organización.

El tamaño de mensajes tanto de envío como de recepción será de al menos 30MB.

El sistema propuesto será compatible con las últimas versiones de los programas clientes de correo de escritorio más habituales en el mercado.

Dispondrá de la capacidad de integrar los contactos y el calendario del directorio corporativo en los clientes de escritorio.

Será compatible con los protocolos IMAP y SMTP.

Será compatible con el protocolo ActiveSync y permitirá la sincronización de correo electrónico, contactos y calendario en, al menos, los sistemas móviles IOS y Android.

Sistema seguro de almacenamiento en la nube, con una capacidad mínima de 15 GB, que permita al usuario almacenar sus ficheros y acceder cómodamente a ellos desde distintos dispositivos (equipo de sobremesa, tableta, móvil...).

3.2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA MIGRACIÓN

El objetivo es migrar los 400 usuarios y 650 buzones de correo desde la plataforma actual sobre Exchange 2010 a Office 365 y para ello debe contemplar como mínimo las siguientes tareas:

- Análisis de la plataforma actual y verificación de prerrequisitos.
- Configuración para la coexistencia de la plataforma Exchange actual con la plataforma Office 365.
- Configuración de dominios y preparación de plataforma Office 365 para la sincronización de directorios y coexistencia con la plataforma

local.
- Instalación de las herramientas necesarias para la sincronización del directorio activo.
- Configuración plataforma híbrida con Office 365 utilizando la plataforma Exchange 2010 existente: configuración de cambio de registros MX y paso a producción de Office 365.
- Piloto de migración de un número determinado de usuarios.
- Migración de buzones de prueba.
- Migración de 400 usuarios y 650 buzones de correo por fases.
- Despliegue de una solución para dar servicio de envío de correo no autenticado a aplicativos y servicios (SMTP relé)
- Preparación de requisitos y documentación de manuales de configuración.
- Desinstalaciones parciales de la plataforma Exchange, si ello ha lugar.

Los licitadores deben describir en su oferta con el mayor detalle posible las fases, tareas, requisitos y cronograma de la migración aportando los posibles puntos críticos de las mismas.

Los licitadores deberán aportar el número de personas que dedican al proyecto de migración, categoría profesional y CV.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la continuidad del servicio en condiciones óptimas durante todas las fases del proceso de migración.

3.3.- SEGURIDAD.

La nube en la que estará alojado el entorno de correo corporativo del CGPJ debe contar con el certificado del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Asimismo, el adjudicatario se compromete a que la seguridad esté atendida, revisada y auditada por personal cualificado.

3.3.1.- Especificación de las medidas de seguridad.

El adjudicatario protegerá al CGPJ frente a cualesquiera problemas de seguridad en la prestación del servicio; lo hará también frente a problemas que se materializan por medio del correo electrónico, en concreto:

- Correo no solicitado o «spam».
- Programas dañinos, constituidos por virus, gusanos, troyanos, espías, u otros de naturaleza análoga.
- Código móvil de tipo «applet».
- Cualesquiera otros que la evolución tecnológica hiciera surgir.

Nivel de protección.

La información albergada en el correo electrónico de múltiples usuarios del servicio contendrá datos de carácter personal que, conforme a la normativa aplicable deberá someterse a medidas de seguridad que dicha normativa cataloga como de sensible.

Sin perjuicio de la necesaria adopción de todas y cada una de las medidas de seguridad propias del "nivel alto" de protección (arts. 89-104 RLOPD), el adjudicatario proveerá y garantizará las siguientes medidas específicas de seguridad:

- Todos los protocolos utilizados, tanto para el tránsito de correo como para el acceso a los buzones, serán seguros y utilizarán conexiones cifradas: SMTPs, IMAPs y HTTPs; todo ello a fin de proteger la información, tanto en el cuerpo de los mensajes, como en los anexos.
- Se contará con un sistema perimetral de filtros antiSpam y antivirus, con cuarentena gestionable.
- Se proporcionará un sistema de Sandbox en modo activo (MTA), que realice un análisis dinámico de todos los ficheros adjuntos y enlaces incluidos en el cuerpo del mensaje, antes de ser entregado a su destinatario. Este sistema contará con una cuarentena gestionable.
- La información contenida en los buzones de correo electrónico estará cifrada.
- Se valorará favorablemente a efectos de adjudicación que el sistema tenga capacidad para el cifrado "extremo a extremo" mediante mecanismos estándar de mercado.
- Se proporcionarán al CGPJ, a efectos de su ulterior distribución a todos los usuarios, normas de uso del correo electrónico por parte de éstos. Estas normas de uso contendrán:

    - Limitaciones al uso como soporte de comunicaciones privadas o no profesionales, según corresponda.
    - Actividades de concienciación y formación relativas al uso del correo electrónico.

3.3.2.- Restricciones territoriales de flujo de información.

La información almacenada en los correos electrónicos a los que alcanza este contrato, así como la información que sea objeto de tratamiento como consecuencia de las funcionalidades a que se refiere el apartado 3 del este pliego (por ejemplo, contactos y calendario de los clientes; datos almacenados en la nube, etc.) deberá residir en servidores localizados en países del Espacio Económico Europeo (EEE).

No será admisible que el proveedor efectúe transferencias internacionales de datos a países terceros ajenos al EEE.

3.3.3. Medidas de confidencialidad.

Toda la información que las partes se trasfieran para dar cumplimiento al contrato tendrá carácter confidencialidad.

El adjudicatario impondrá a sus empleados las obligaciones de confidencialidad que correspondan.

3.4.- LICENCIAS.

Estas licencias y servicios de tecnologías Microsoft se gestionan a través de un contrato tipo Enterprise Agreement y Soporte Premier.

Se requieren dos tipos de licencias para un total de 400 usuarios con las siguientes referencias de fabricante:

Part Number	Producto	Unidades
AAA-10842	O365E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	250
T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	150

Los licitadores deberán incluir en su oferta los precios unitarios y totales de las licencias por mes y año, hasta completar el período de 3 años de duración prevista del contrato con posibilidad de prórroga de 1 año. Asimismo, en la oferta técnica, deberán incluir las características de cada producto y prestaciones de los mismos.

3.5.- SERVICIO POST-IMPLANTACIÓN.

El adjudicatario proporcionará el servicio gestionado Office 365.Se deberá especificar en la oferta, todas las prestaciones incluidas en dicho servicio.

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de soporte a través de un número gratuito, así como de otros medios de conexión vía Skype o similar, con los siguientes requisitos:

3.5.1.- Para los administradores del sistema (administración delegada del personal TI del CGPJ):

- Atención de incidencias que se presenten en la prestación del servicio, el soporte se prestará 24X7 todos los días del año.

- Tramitación de consultas y solicitudes de servicio, un gestor de servicio en laborables (entendiendo como tales, laborables en España, sin festivos locales ni autonómicos), lunes a viernes, de 08.00 a 19.00 horas.
- Servicio que permita consultar remotamente toda la información relevante sobre el servicio contratado: inventario de servicios contratados, Seguimiento de incidentes, situación actual, etc.

Los licitadores deberán especificar con todo detalle los distintos niveles del servicio de soporte y sus escalados, tanto para personal TI como para los usuarios finales. Se valorará la inclusión de CAU con modalidad VIP y los servicios especiales con atención personalizada durante los primeros meses de la puesta en producción.

Los licitadores deberán aportar el número de personas que dedican al servicio postventa, categoría profesional y CV.

3.5.3.- OTROS SERVICIOS POST- IMPLANTACIÓN.

Los licitadores deberán ofertar sesiones formativas para:

- El personal TI del CGPJ relativas a la plataforma Office 365 para los administradores de la plataforma.
- Los usuarios finales sobre el uso de la plataforma Office 365.

4.- REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS EMPRESAS LICITADORAS.

Para poder presentar ofertas, es requisito IMPRESCINDIBLE que las empresas licitadores posean las siguientes certificaciones de fabricante:

- Certificación Silver o Gold Cloud Productivity.
- Certificación Silver o Gold Cloud Platform.
- Certificación Silver o Gold Messaging.
- Certificación Silver o Gold Colaboración y Contenido.

Estos requisitos deberán ser acreditados aportando copia de los 4 certificados emitidos por MICROSOFT individualmente a cada persona, así como la documentación acreditativa de que dicha persona pertenece a la empresa (contrato de trabajo, nómina, TC, etc.).

5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Los licitadores deberán proponer un acuerdo de nivel de servicio (SLA), para los servicios de correo electrónico del CGPJ, que respete o mejore los mínimos que se detallan a continuación:

Parámetros básicos del servicio:

- Disponibilidad del servicio de correo: 99,9 %.
- Disponibilidad del resto de funcionalidades del alcance mínimo: 99,5 %.
- Disponibilidad de las funcionalidades adicionales: 99,0 %.
- Aprovisionamiento de servicios: cuentas/dominios (si no es automático): 3 horas en día laborable.
- Horario del servicio de atención de incidentes: a los administradores del sistema: 24x7 todos los días del año.

Para cada una de las incidencias reportadas, se asignará un nivel de severidad, que marcará el tiempo y los recursos que deben invertirse en la resolución de la misma.

El nivel de severidad determina la prioridad y la asignación de recursos para la resolución de un determinado problema.

El soporte y asistencia ante incidentes deberá tener un grado adecuado de respuesta en función del grado de severidad de cada incidente y, por tanto, del perjuicio potencial que el mismo puede causar a la organización.

Por ello se establecen un conjunto de respuestas, mostradas en el cuadro siguiente. Para cada grado de severidad del incidente, se incluye la situación o criticidad del mismo y la respuesta del adjudicatario:

SEVERIDAD	TIPO DE INCIDENCIA	RESPUESTA ESPERADA MÍNIMA EXIGIBLE AL ADJUDICATARIO	EJEMPLOS

Crítica	Uno o más servicios no son accesibles o funcionales. Servicios de producción, operaciones o despliegue se ven afectados de forma severa, o impactan en entornos de producción o rentabilidad. El problema afecta a usuario vip, a múltiples usuarios o servicios	-Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. -Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a las instalaciones del CGPJ tan pronto como sea posible. -Dedicación contínua durante 24x7. - Escalación rápida dentro de la Organización del adjudicatario a los equipos de producto. - Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.	-Problemas generalizados con el envío o recepción de correo. - Sitios de Sharepoint inaccesibles. - Ningún usuario puede enviar mensajes instantáneos, programar reuniones Skype, o realizar llamadas.
Urgente	Los servicios son funcionales , pero en modo degradado . La situación tiene un impacto moderado en los procesos de negocio. Un único usuario no VIP, cliente o servicio se ve parcialmente afectado.,	Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas laborales. Dedicación durante el horario laboral (Lunes a viernes de 8:00 a 18:00)	Un usuario no puede acceder a su correo electrónico. Un usuario o administrador no puede acceder a Exchange o a un sitio de Sharepoint.

Importante	- Impacto mínimo en la actividad La actividad está funcionando de forma sustancial sin impedimentos (o con impedimentos menores) en los servicios. Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.	- Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas laborales. - Dedicación durante el horario laboral. (Lunes a viernes de 8:00 a 18:00).	Un usuario no puede enviar correo electrónico mediante Outlook pero puede acceder a través de Outlook Web App.

Las empresas licitadoras tendrán que cumplir con los intervalos temporales diseñados para la resolución de incidencias. El incumplimiento de los intervalos dará lugar a penalizaciones sobre la facturación del contrato. Los licitadores deberán especificar en su oferta los tiempos de respuesta mejorados en la atención a incidencias en función de los niveles de severidad propuestos

El adjudicatario estará obligado a entregar informes de seguimiento del cumplimiento del SLA. La periodicidad del informe será mensual.

6.- PENALIZACIONES.

INCUMPLIMIENTO DE LOS INTERVALOS DE TIEMPO COMPROMETIDOS EN TODOS LOS TIPOS DE SEVERIDAD	PENALIZACIÓN SOBRE EL IMPORTE DEL SOPORTE POST-IMPLANTACIÓN
Dos incumplimientos	1 %
Tercer y cuarto incumplimiento	3 %
Quinto incumplimiento	Denuncia del contrato

7. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL DE CORREO CORPORATIVO DEL CGPJ.

- Se cuenta en la actualidad con 400 usuarios y 650 buzones de usuario.
- La plataforma actual está en versión Exchange 2010 service pack 3, release CU23, con una arquitectura de 2 servidores en DAG con 10

BBDD.

- Los usuarios acceden por los siguientes mecanismos al servicio de correo: o Outlook 2010 vía RPC para conexiones desde la red interna o Outlook Web Access para accesos desde el exterior o ActiveSync para acceso desde dispositivos móviles.
- No se dispone de ninguna solución para gestión de dispositivos móviles (MDM).
- Actualmente, dispone de un sistema de filtrado de correo On premises basado en la solución de Ironport.
- Actualmente se utiliza Ms System Center Data Protection Manager como herramienta de backup para Exchange 2010. Esta herramienta no proporciona capacidades de copia de seguridad para servicios de Office 365.
- Buzones: usuarios, departamentales y monitorizados.
- Autodiscover configurado.
- El CGPJ es propietario del DNS y está albergado en máquinas propias.

8. METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.

Los licitadores deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo del proyecto, cumpliendo los objetivos fijados en el presente pliego. En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las tareas definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

Los licitadores deberán especificar todas y cada una de las fases del proyecto, incluido el soporte post-implantación.

La planificación definitiva del proyecto se determinará a partir de la reunión de arranque del mismo; no obstante, el licitador deberá presentar una estimación de la planificación en función de diferentes fases. El plazo máximo de instalación y puesta en marcha del servicio de correo electrónico en la nube para el CGPJ será de seis meses a contar desde la formalización del contrato. Los servicios pos-implantación se extienden a la duración del contrato y se inician en el momento en que se instalan las licencias de Office 365 y se realice la migración a la nube de los primeros buzones de correo.

9.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las empresas licitadoras deben incluir en su oferta y desarrollar con detalle y en función de las pautas dadas en las cláusulas previas del presente pliego, los siguientes apartados:

- Licencias. Características.
- Alojamiento en la nube. Características y seguridad.
- Migración: metodología y planificación del proyecto.
- Servicios post-implantación.
- Acuerdos de nivel de servicio.

10. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

Corresponde al CGPJ la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para las labores de coordinación, el adjudicatario nombrará un jefe de proyecto, como interlocutor único con el CGPJ.

Independientemente de las reuniones ya establecidas en el plan de proyecto, el CGPJ podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario del mismo, así como la correcta consecución de los objetivos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de reunión.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas en el presente pliego, el CGPJ marcará las directrices de los trabajos, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

Durante el desarrollo del proyecto, el CGPJ podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos técnicos especificados.

11.-OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICAS.

El adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos técnicos, de acuerdo con los criterios que establezca el CGPJ. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del CGPJ, sin que el adjudicatario pueda facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito del CGPJ, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

El adjudicatario deberá informar al CGPJ sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. A

tal efecto, será necesario presentar un Informe mensual de calidad del servicio, que incluya:

- Listado de incidencias registradas, resueltas, pendientes, etc.
- Estadísticas de uso del sistema: número de cuentas, mensajes enviados y recibidos por dominio, espacio utilizado, etc.
- Estadísticas de capacidad: almacenamiento ocupado sobre el total, ancho de banda ocupado sobre el total en las horas de mayor uso, etc.

Los informes del servicio se definirán detalladamente por el CGPJ, en la fase de implantación del proyecto.

Salvo indicación expresa en sentido contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en español y en formato digital.

Además, respecto a la información se derive del presente pliego, la empresa adjudicataria presentará un informe relativo, al menos, a los siguientes extremos, para la fase de ejecución de proyecto y para cada anualidad de ejecución del contrato:

- Coste del desarrollo del software preciso para llevar a cabo los objetivos.
- Coste del hardware necesario.
- Coste de la implantación del sistema.

12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Consejo a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

Independientemente de lo anterior, el adjudicatario se compromete a efectuar las sesiones de transmisión de conocimientos que fueran necesarias, distribuidas a lo largo del período del contrato, para que el personal técnico propio del Consejo adquiera los conocimientos técnicos de todos los trabajos desarrollados por el adjudicatario, que deberán señalarse en el Sistema de Dirección.