

ANEXO N° 3.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE FILTRADO DE CORREO ELECTRÓNICO ENTRANTE Y SALIENTE DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276

1. Introducción

Actualmente los correos electrónicos son uno de los vectores de amenazas preferidos por los cibercriminales. A través de este medio intentan introducir en los ordenadores todo tipo de software malicioso que puede comprometer la seguridad e incluso la continuidad de las empresas.

EGARSAT considera que el correo electrónico es una herramienta de comunicación crítica, y por ello, debe disponer de mecanismos para garantizar la calidad de los correos entrantes y salientes.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos especificados en el pliego de prescripciones técnicas durante toda la vigencia del contrato dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

2. Objeto

Actualmente EGARSAT dispone de un servicio en modalidad de cloud de detección, análisis y limpieza de spam, phishing, virus y otros tipos de elementos maliciosos, aplicado al correo electrónico entrante y saliente. Es necesario seguir disponiendo de este servicio ya que está a punto de finalizar el actual contrato.

Características principales del servicio a contratar:

- Servicios de filtrado antivirus, antispam, antiphishing y otros tipos de elementos maliciosos aplicados al correo electrónico entrante y saliente.
- Servicios de retención de correos entrantes en caso de caída de los servidores de correo electrónico de EGARSAT, y servicios de retención de correos salientes en caso de caída de los servidores de correo electrónico de destino.
- Registro de todo el tráfico de correo electrónico entrante y saliente, con herramientas a disposición de EGARSAT para la realización de búsquedas.
- Servicios de migración del actual servicio al nuevo servicio ofertado por el adjudicatario.
- Servicios de gestión integral de la plataforma (configuración, parametrización y monitorización) en base a las necesidades de EGARSAT, y servicios de atención y soporte a los administradores de sistemas de EGARSAT 24x7.

- Servicios de reporting periódico.
- Gestión del proyecto de implantación y gestión de la ejecución del servicio

Las empresas licitadoras deberán presentar una memoria técnica donde detallarán su propuesta para cada uno de los servicios solicitados en el presente pliego de prescripciones técnicas, softwares y herramientas a utilizar, metodologías empleadas, ejemplos del reporting periódico a entregar y toda aquella información que ayude a la comprensión por parte de EGARSAT de la solución ofertada y a su valoración técnica de acuerdo con los criterios de adjudicación valorables mediante juicio de valor.

Solo se aceptarán aquellas propuestas que incluyan en su oferta aquellas plataformas que figuren como líderes en más de 1 informe externo de los principales analistas mundiales independientes de plataformas de seguridad de correo electrónico empresariales, como puede ser “Gartner Magic Quadrant” y/o “Forrester Wave” y/o “SE Labs”.

En el caso de que el licitador no incluya dicha memoria o que su contenido no cumpla con el pliego técnico (como mínimo) será motivo suficiente para desestimar la oferta.

Según lo especificado en el apartado SOBRE B.- CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR de la CLÁUSULA 16. DOCUMENTACIÓN del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES, en ningún caso deberán incluirse en el SOBRE B documentación o información correspondiente a los criterios valorables automáticamente (SOBRE C). Este supuesto comportará la exclusión del licitador en el procedimiento.

3. Dimensionamiento y arquitectura de la plataforma

La plataforma ofertada deberá tener capacidades para gestionar sin retrasos y con todas las protecciones activas el volumen de tráfico de correo electrónico entrante y saliente y los picos de tráfico de EGARSAT durante toda la vigencia del contrato.

Como dato orientativo, el servicio actual de filtrado actualmente está gestionando:

- los dominios egarsat.es, egarsat.cat, egarsat.com, egarsat.eu, egarsat.org y egarsat.net
- el tráfico entrante y saliente de un total de 720 buzones de correo (entre todos los dominios), alojados en la plataforma Office365 de Microsoft. Como dato orientativo, el volumen aproximado mensual de correos (entrantes+salientes) es de unos 400.000 correos.
- picos de tráfico de hasta 50.000 correos por hora

El servicio propuesto deberá disponer de capacidades para gestionar sin retrasos y con todas las protecciones activas tanto el volumen y los picos de tráfico actual como posibles crecimientos futuros que pueda tener EGARSAT durante toda la vigencia del contrato. Como dato orientativo, se estima un crecimiento vegetativo anual de un 5% tanto en el número de buzones de correo electrónico como en el número de correos electrónicos entrantes y salientes de cada uno de los buzones.

En cuanto a su arquitectura, la solución deberá estar alojada en la nube, sin necesidad de que EGARSAT tenga que alojar ningún servidor físico, ni ningún servidor virtual, ni ningún servicio ni electrónica adicionales a los ya existentes en su CPD. Deberá poder integrarse de forma nativa con los servicios de correo electrónico que EGARSAT dispone actualmente en la plataforma Office365 de Microsoft.

Asimismo, la solución deberá interceptar todo el correo entrante (esto es, desde dominios externos hacia los dominios de EGARSAT) y todo el correo saliente (esto es, desde dominios de EGARSAT hacia dominios externos) y aplicar las políticas definidas de filtrado atendiendo a criterios de calidad del servicio, alta disponibilidad y continuidad de servicio, y deberá estar dimensionada según los requerimientos especificados en el punto anterior.

La arquitectura de la solución propuesta deberá seguir el esquema siguiente:



4. Características mínimas principales

Características mínimas principales para las conexiones de correo entrante y saliente. La plataforma deberá:

- Verificar la existencia del dominio emisor, así como del registro PTR del DNS.
- Aceptar conexiones en formato IPv4.
- Aceptar el protocolo TLS hasta su versión más extendida actualmente, esto es, TLS 1.2, y verificar la validez de los certificados. La versión concreta de protocolo TLS a utilizar vendrá determinada por las necesidades de EGARSAT.
- Soportar los estándares de SPF, DKIM y DMARC, fundamentalmente para mitigar el spoofing.

- Disponer de técnicas de reputación, listas negras, para analizar las IPs origen de las conexiones SMTP a la plataforma.
- Disponer de la posibilidad de configurar listas blancas mediante dominios e incluso direcciones de correo electrónico.
- Disponer de mecanismos de control de flujos SMTP para hacer frente a ataques de denegación de servicios (DoS).
- Disponer de mecanismos de aprendizaje automático.
- Asegurar la continuidad del servicio en caso de fallo en cualquiera de los componentes que integran el módulo de conexiones SMTP.
- Retener los correos entrantes en caso de caída de los servidores de correo electrónico de EGARSAT aceptando el 100% de conexiones SMTP requeridas.
- Retener los correos salientes en caso de caída de los servidores de correo electrónico de dominios externos aceptando el 100% de conexiones SMTP requeridas.

El adjudicatario deberá disponer de los contratos de mantenimiento, soporte y actualización de todos los softwares intervinientes en la solución propuesta, a efectos de aplicar las correcciones y mejoras que estos ofrezcan durante toda la vigencia del contrato. Dichos contratos y/o licencias podrán ser solicitadas por el responsable del contrato de EGARSAT únicamente a efectos de comprobación del correcto licenciamiento de las herramientas utilizadas en la ejecución de los servicios objeto de este contrato. La utilización de cualquier herramienta no incluida en la oferta tendrá que ser aprobada por el responsable de EGARSAT. Todas las intervenciones que el adjudicatario realice sobre la plataforma para su actualización, corrección y mejora no deberán impactar en los servicios ofrecidos a EGARSAT.

5. Servicios de filtrado antivirus, antispam, antiphishing y otros tipos de elementos maliciosos aplicados al correo electrónico entrante y saliente

La plataforma ofertada deberá implementar las siguientes funcionalidades, como mínimo:

- Filtrado de antivirus y ransomware, añadiendo como mínimo a las funcionalidades habituales, las siguientes:
 - o Capacidades de sincronización de forma nativa con el Directorio Activo de Microsoft que EGARSAT ya dispone en su CPD para la verificación del destinatario antes de la entrega de los correos
 - o Capacidades de análisis de macros en archivos/documentos de Microsoft Office.
 - o Filtrado de correos con ficheros adjuntos de extensiones consideradas potencialmente peligrosas por los administradores de sistemas de EGARSAT.
 - o Detección de malware en las direcciones de internet (url) contenidas en los correos.
 - o Sandboxing dinámico avanzado (sin firmas) de URLs y ficheros adjuntos. No se aceptarán propuestas donde este análisis esté basado en filtrado

por categorías.

- o Reescritura de las URLs que aparecen en el cuerpo de los correos. Estas URLs reescritas deberán ser únicas para cada enlace y email/usuario.
 - o En caso de que la plataforma permita el acceso a las URLs (después de su comprobación), ésta no deberá comportarse como un proxy web sino que deberá redirigir al enlace real para no inhabilitar las protecciones a nivel de firewall ya existentes en EGARSAT.
- Análisis de contenidos de los correos:
 - o Filtrado de business email compromise (BEC).
 - o Filtrado de fraude electrónico.
 - o Filtrado antispam, incluida la detección de spam por imágenes.
 - o Filtrado antiphishing.
 - o Filtrado antispoofing.
 - o Funcionalidades de Data Loss Prevention (DLP) mediante diccionarios y patrones para detectar fugas de información sensible.
 - Protección avanzada ante amenazas y otros tipos de elementos maliciosos.
 - Protección con técnicas de inteligencia frente a los ataques Zero-day de cualquier tipo.
 - Cifrado de correos salientes (cuerpo y adjuntos) End-to-End basado en políticas aplicadas en la plataforma, sin necesidad de la realización de ningún tipo de tarea adicional para los usuarios. El usuario, para enviar un correo encriptado, no deberá conocer los certificados de cifrado en origen ni en destino, ni tenerlos instalados en sus equipos, sino que todas las tareas quedarán delegadas a la plataforma propuesta y deberá ser totalmente transparente para el usuario. No se aceptará como sistema de encriptación únicamente el protocolo TLS, pues ya es un protocolo implícito en la mayoría de sistemas de correo actualmente

Los correos que no superen los filtros aplicados (aquellos correos que se consideren “no válidos”) quedarán almacenados en la plataforma a modo de “cuarentena”. La plataforma deberá disponer de capacidades para alojar a modo de “cuarentena” todos los correos entrantes y salientes que no superen los filtros aplicados durante los últimos 30 días, y dispondrá de una herramienta web en inglés (como mínimo) vía https y compatible con Google Chrome (cómo mínimo) a disposición de EGARSAT para la realización, de forma visual e intuitiva, de tareas de búsqueda de correos, revisión de los motivos de bloqueo de dichos correos y liberación (validación) aquellos que se consideren mal clasificados. Los correos alojados con una antigüedad superior a 30 días deberán ser eliminados.

Las tareas de búsqueda y liberación de correos almacenados a modo de “cuarentena”, deben poder ser realizadas de forma indistinta:

- Por el propio usuario, conectándose a la plataforma mediante sus credenciales de dominio. Por lo tanto, la plataforma debe poder enlazarse con los servicios de Directorio Activo de Microsoft ya existentes actualmente en EGARSAT.
- Por los administradores de sistemas de EGARSAT.

- A demanda de los administradores de sistemas de EGARSAT, por los servicios de atención y soporte por parte del adjudicatario solicitados en este pliego.

El alojamiento de los correos a modo de “cuarentena” deberá realizarse en servidores ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea.

6. Servicios de retención y gestión del correo entrante y saliente

La plataforma ofertada deberá realizar tareas de retención de una copia de todos los correos entrantes de forma automática de los últimos 30 días. Esta funcionalidad, mediante una herramienta web en inglés (como mínimo) vía https y compatible con Google Chrome (cómo mínimo), deberá permitir a los usuarios de EGARSAT (autentificándose en la plataforma mediante sus credenciales de dominio, por lo tanto, la plataforma debe poder enlazarse con los servicios de Directorio Activo de Microsoft ya existentes actualmente en EGARSAT) la realización de forma visual e intuitiva, de las siguientes tareas:

- poder recuperar correos borrados de su bandeja de entrada por error
- en caso de detección de caída de los servidores de correo electrónico de EGARSAT los usuarios deberán poderse conectar a la plataforma ofertada para disponer de continuidad en los servicios de correo electrónico, concretamente:
 - o para poder consultar sus correos entrantes retenidos.
 - o para poder enviar correos a los destinatarios que consideren.

Del mismo modo, deberá realizar tareas de retención de los correos salientes de forma automática en caso de detección de caída de los servidores de correo electrónico de dominios externos de destino aceptando el 100% de conexiones SMTP requeridas. Deberá estar dimensionada para la retención de todos los correos salientes de los últimos 30 días que no hayan podido ser entregados (en el caso que la caída de servidores se prolongara hasta este espacio de tiempo o más).

El alojamiento de los correos entrantes y/o salientes retenidos deberá realizarse en servidores ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea.

Una vez restablecidas las caídas de servidores, la plataforma deberá entregar de forma automática los correos retenidos.

7. Registro de todo el tráfico de correo electrónico entrante y saliente

La plataforma ofertada deberá registrar todo el tráfico de correo entrante y saliente, y guardar la información correspondiente del tráfico de los últimos 30 días.

Dispondrá de una herramienta web en inglés (como mínimo) vía https y compatible con Google Chrome (cómo mínimo) a disposición de EGARSAT para la realización de búsquedas sobre estos registros de tráfico de forma visual e intuitiva. El resultado de las búsquedas deberá incluir, como mínimo:

- Id del correo.
- Datos del remitente (dirección de correo electrónico, nombre DNS del servidor, dirección IP del servidor).
- Datos del/de los destinatario/s (direcciones de correo electrónico).
- Asunto.
- Tamaño del correo (incluyendo ficheros adjuntos).
- Fecha/hora de entrada en la plataforma.
- Fecha/hora de salida de la plataforma.
- Respuesta del servidor de destino (correo aceptado, no aceptado, motivo de la “no aceptación”).
- Estado del correo (validado/no validado).
- Motivo de la “no validación” del correo (si aplica).

Deberán poder efectuarse filtros de búsqueda, como mínimo, por: dirección de correo electrónico de origen, dirección de correo electrónico de destino, asunto, intervalos de fechas, estado del correo, motivo de la “no validación” del correo (si aplica). Las tareas de búsqueda de correos, a demanda de EGARSAT, deberán ser realizadas por los servicios de atención y soporte por parte del adjudicatario solicitados en este pliego.

8. Servicios de migración del actual servicio al nuevo servicio ofertado por el adjudicatario

La oferta deberá incluir todas las tareas necesarias para la migración del servicio desde la plataforma actual hasta la plataforma ofertada, a realizarse sin la intervención de los administradores de sistemas de EGARSAT.

Las tareas de migración no deberían implicar un corte en la entrega de los correos electrónicos entrantes y/o salientes, pero en el caso de que el adjudicatario plantee una migración que implique un corte de servicio, estos trabajos deberán realizarse en horarios de mínimo uso del correo electrónico (esto es, en horario nocturno o en fin de semana) a consensuar con EGARSAT.

Las tareas de migración no deberán necesitar de la reconfiguración de ninguno de los servidores de EGARSAT, a excepción de la configuración del apuntador de Office365 hacia la nueva pasarela de correo, que se realizará por los administradores de EGARSAT siguiendo las instrucciones de los técnicos cualificados de la empresa adjudicataria.

Las tareas de migración no deberán necesitar de la reconfiguración de ninguno de los equipos cliente de EGARSAT.

9. Calidad del servicio

Para garantizar la calidad del servicio ofertado, se aplicarán SLA's de disponibilidad de la plataforma, así como SLA's en la tasa de detección de spam.

La disponibilidad del servicio de recogida de los correos entrantes y salientes deberá ser, como mínimo, del 99,5% en horario 24x7 y medición mensual. Se valorará en oferta técnica (sobre C) un aumento en el porcentaje de disponibilidad mensual del servicio. El incumplimiento reiterado del porcentaje de disponibilidad mínimo dispuesto en este pliego o del ofertado, en su caso, dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

La tasa de detección de spam deberá ser, como mínimo, del 98% en medición mensual. Se valorará en oferta técnica (sobre C) un aumento en el porcentaje de detección de SPAM mensual. Mediante los datos aportados en los informes mensuales enviados por el adjudicatario y los correos detectados como spam en la plataforma Office365 de EGARSAT, se calculará la tasa de detección de spam mensual de la plataforma. El incumplimiento reiterado del porcentaje de detección de spam mínimo dispuesto en este pliego o del ofertado, en su caso, dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

10. Servicios de gestión integral de la plataforma, atención y soporte técnico especializado

La oferta deberá incluir todas las tareas de configuración, parametrización y monitorización del servicio durante toda la vigencia del contrato y en base a las necesidades de EGARSAT.

Así mismo, la oferta deberá también incluir los servicios de atención y soporte técnico especializado durante toda la vigencia del contrato, con las siguientes especificaciones mínimas:

- Horario 24x7.
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ilimitada ante incidencias y/o peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, búsquedas, resolución de dudas) que EGARSAT plantee, hasta su resolución. Para la resolución de dichas incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de dichos servicios por parte del licitador, se aplicarán SLA's sobre las incidencias y peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte. Los SLA's variarán en función de la prioridad asignada a cada uno de los casos, la cual será asignada por EGARSAT de forma consensuada con el adjudicatario para cada uno de ellos.

Prioridades :

Crítica:

- Incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Peticiones de servicio urgentes.

Alta :

- Incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Peticiones de servicio prioritarias.

Media :

- Incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Peticiones de servicio tipificadas como cambio menor, entendiendo como cambio menor aquel que requiera una dedicación menor o igual a 4 horas y que no se consideren urgentes ni prioritarias.
- Preguntas / dudas.

Baja :

- Peticiones de servicio tipificadas como cambio mayor, entendiendo como cambio mayor aquel que requiera una dedicación mayor a 4 horas.

SLA's de tiempos máximos de resolución de incidencias y peticiones de servicio (en horas naturales):

Prioridad	Tiempo de resolución
Crítica	4h
Alta	8h
Media	16h
Baja	De mutuo acuerdo

Se valorará en oferta técnica (sobre C) una reducción en los tiempos de resolución de las incidencias y peticiones de servicio.

El incumplimiento reiterado en los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio ofertados dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

Adicionalmente, la oferta deberá incluir, como mínimo, 1 jornada de trabajo anual (8 horas) para la implementación de las propuestas de mejora planteadas en las reuniones trimestrales de seguimiento (especificadas en el apartado 12), u otras mejoras detectadas por el adjudicatario o por EGARSAT.

Se valorará en oferta técnica (sobre C) un incremento de las jornadas de trabajo anuales ofrecidas sin coste para EGARSAT.

11. Servicios de reporting periódico

Como resultado de la ejecución del servicio el adjudicatario enviará por correo electrónico y con periodicidad mensual (durante los 5 primeros días del mes siguiente) un informe de servicio customizado para adecuarlo a la imagen de marca de EGARSAT (preferiblemente en formato PDF) que refleje la información correspondiente al periodo anterior e información histórica del servicio. Deberá contener, como mínimo:

- Número de correos entrantes totales
 - o Número de correos validos
 - o Número de correos no validos
 - Número de correos no validos por “motivo 1”
 - Número de correos no validos por “motivo 2”
 - Número de correos no validos por “motivo 3”
 - Número de correos no validos por “motivo n”
- Número de correos salientes totales
 - o Número de correos validos
 - o Número de correos no validos
 - Número de correos no validos por “motivo 1”
 - Número de correos no validos por “motivo 2”
 - Número de correos no validos por “motivo 3”
 - Número de correos no validos por “motivo n”
- 2 gráficos de barras, uno para los correos entrantes y otro para los correos salientes:
 - o Eje x: meses del año
 - o Eje y: número de correos
 - o Expresiones del gráfico:
 - ✓ Número de correos válidos año actual
 - ✓ Número de correos válidos año anterior
 - ✓ Número de correos no válidos año actual
 - ✓ Número de correos no válidos año anterior
- SLA's de disponibilidad del servicio y relación de indisponibilidades, incluyendo:
 - o Fecha y hora de inicio
 - o Fecha y hora de fin
 - o Motivo
 - o Solución aplicada
- Relación de incidencias y peticiones gestionadas por el área de soporte, SLA's asignados y % de cumplimiento de los mismos.

12. Gestión del proyecto de implantación y gestión de la ejecución del servicio

Para garantizar la correcta puesta en marcha del servicio, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que será el responsable de la gestión del proyecto de implantación. Deberá realizar las siguientes tareas:

- Organizar, dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios de configuración, parametrización, migración, puesta en marcha y tuning post-arranque, así como asegurar el nivel de calidad de las tareas realizadas

Las tareas de configuración, parametrización, migración, puesta en marcha y tuning post-arranque del sistema en producción no deberán demorarse más de 30 días naturales desde la fecha de inicio del contrato.

Se valorará en oferta técnica (sobre C) una reducción en los plazos de ejecución de estas tareas. El incumplimiento en los plazos especificados dará lugar a las penalizaciones especificadas en el Anexo 11.

Durante toda la vigencia del contrato la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que será el responsable de la ejecución del servicio. Deberá realizar las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Organizar la ejecución de la prestación del servicio.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de los servicios.

El Jefe de Servicio será el responsable de asistir a las reuniones de seguimiento con periodicidad trimestral mediante videoconferencia y aportar, como mínimo:

- Información en formato PDF correspondiente a los reportes mensuales entregados, agrupados de forma trimestral.
- Propuestas de mejora del servicio en base a las actualizaciones, correcciones y mejoras de todos los softwares intervinientes en la solución propuesta.
- Propuestas de mejora del servicio en base a mejoras en las estrategias de configuración y parametrización de la solución.
- Realización del acta de la reunión.

El incumplimiento reiterado en este aspecto dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

13. Precio

En el precio mensual ofertado por los licitadores deberán estar incluidos todos los servicios solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin excepción alguna.

Jordi Trabal

Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI
Dirección de Sistemas de la Información.