

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“ACTUALIZACIÓN, CESIÓN DEL DERECHO DE USO Y
SOPORTE DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE DE
PROTECCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO
CORPORATIVO PARA LA COMUNIDAD DE MADRID”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055152914315715539905**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO: “ACTUALIZACIÓN, CESIÓN DEL DERECHO DE USO Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE DE PROTECCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO PARA LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO

INDICE:

CLAUSULA 1.-INTRODUCCIÓN	3
CLAUSULA 2.-OBJETO	5
CLAUSULA 3.-AMBITO DE APLICACIÓN	5
CLAUSULA 4.-DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	6
CLAUSULA 5.-CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
5.1 Responsable del Servicio	8
5.2 Disponibilidad de medios	8
CLAUSULA 6.-SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	8
CLAUSULA 7.-CALIDAD DEL SERVICIO	8
CLAUSULA 8.-CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	9
ANEXO 1.-ACCESO A LOS RECURSOS DE LA AGENCIA	10



CLAUSULA 1.-INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.
- h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.
- m) Asesoramiento y asistencia técnica en tecnologías de la información y comunicación electrónica.

La plataforma de Correo Electrónico corporativa, al igual que todos los sistemas de mensajería, están expuestos a los envíos masivos de correos no deseados, conocidos comúnmente como *spam*, así como a los distintos virus informáticos y *malware* que se propagan por Internet a través de los correos electrónicos y que pueden comprometer el funcionamiento de todo el sistema de comunicación, e incluso infectar otros Sistemas de Información de la red interna de la Comunidad de Madrid.

El *spam* consiste en el envío de mensajes electrónicos (habitualmente de carácter comercial) no solicitados y en cantidades muy elevadas. Aunque la propagación de estos mensajes se puede hacer por distintas vías, la más utilizada es la basada en el correo electrónico. En un día normal se



reciben aproximadamente un millón de mensajes, de los cuales más del 85% es clasificado como *spam*. La solución objeto de esta contratación permite filtrar este tipo de mensajes impidiendo que los usuarios los reciban y contribuyendo a evitar saturaciones en la Red Corporativa debidas al tráfico que se generaría.

Asimismo, el Correo Electrónico también es un medio por el que se reciben distintos virus o *malware* que ponen en riesgo los equipos informáticos de la Intranet, pudiendo causar indisponibilidades de los servicios o incluso capturar información corporativa.

En los últimos años ha aparecido también una técnica de *spam* conocida como *phishing* que persigue obtener credenciales de usuarios y otros tipos de información confidencial como cuentas bancarias, datos privados, etc., de los propietarios de los buzones mediante mensajes de correo electrónico dirigidos de manera masiva y malintencionada.

Mediante las soluciones de software antivirus y *antispam* se analizan todos los mensajes entrantes y salientes de los dominios Madrid.org y Salud.madrid.org, y se descartan o se envían a cuarentena todos aquellos que se consideran sospechosos (*spam* o *phishing*), o aquellos que contengan contenido clasificado como virus o *malware*.

Para proteger el servicio de Correo Electrónico, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid cuenta desde 2010 con la solución Cisco Ironport. El contrato actual vigente con número de expediente **ECON/000313/2019** y periodo de ejecución desde el 8 de marzo de 2020 y hasta el 7 de marzo de 2023, incluye la cesión de uso de 100.000 licencias, así como el soporte y mantenimiento de los equipos hardware Cisco de la plataforma instalada en las instalaciones de Madrid Digital, y compuesta por cuatro *appliances* (CISCO ESA C390E) con el correspondiente software de antivirus y *antispam*, cuatro VM (CISCO Relay Correo) para envíos masivos y un equipo de Gestión (CISCO SMA M690).

La Agencia se encuentra actualmente inmersa en varios proyectos de transformación digital de sus servicios entre los que se encuentra el Correo Electrónico, que está evolucionado desde un modelo de prestación *on premises* donde los servidores se encuentran en el CPD de Madrid Digital, a un modelo en el que el servicio se presta desde el *cloud* mediante la solución colaborativa Microsoft 365. Está previsto que la migración se complete en los próximos dos años.

En este nuevo escenario, es preciso abordar la modernización de la solución *antispam* y antivirus/*malware*, realizando para ello la migración de la misma desde el entorno *on premises* al *cloud*. La solución objeto de este contrato debe permitir la protección tanto de los buzones que se encuentren en la plataforma *on premises* como la de los que ya se hayan migrado a la nube.

La solución también debe incluir la posibilidad de filtrado y gestión de envíos masivos de mensajes de manera independiente a la plataforma que presta servicio a los usuarios nominales, de forma que se elimine el riesgo de afectar al servicio general cuando se produzcan envíos masivos debidos a diversas campañas de comunicación en las que se cursan miles de correos (Educación, Empleo, Sanidad, etc.).

Debido a la criticidad del servicio de Correo Electrónico, se deben contratar servicios profesionales de soporte y mantenimiento 24x7 durante el periodo de ejecución del contrato, así como para el apoyo a la migración de la solución a entorno *cloud*, de forma que se alinee dicha migración con la del servicio de Correo Electrónico indicada anteriormente.



Madrid Digital considera que continuar con la solución de seguridad del Correo Electrónico actualmente desplegada da respuesta a sus necesidades y que presentan una solución ajustada en coste económico y en continuidad del servicio, por los siguientes motivos:

- Actualmente coexisten dos plataformas independientes de correo electrónico asociadas a dos Directorios Activos distintos que mantienen una relación de confianza bidireccional, ambos están federados en un modelo híbrido con el *tenant* de Microsoft 365 prestando servicio con buzones *on premises* y en nube. Este complejo sistema técnico es gestionado de forma eficiente mediante consolas integradas en los sistemas de administración, monitorización e informes con el resto de los servicios horizontales de Red de Madrid Digital. Asimismo, existe un conocimiento experto del sistema por los técnicos que lo administran.
- Por ello, el cambio a otras soluciones daría lugar a incompatibilidades técnicas, que podrían provocar incidencias o problemas de integración compleja o incluso imposible resolución, que harían incurrir a Madrid Digital en unos costes desproporcionados para adaptar la solución de Correo Electrónico que pone a disposición de los usuarios de la Comunidad de Madrid, especialmente considerando que se trata de un servicio crítico cuya estabilidad y nivel de servicio deben mantenerse constantemente.

Por lo tanto, en base al valor estimado del contrato, con la pretensión de recibir el mayor número de proposiciones, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base al precio o coste, esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento abierto con criterio único**, en virtud de lo establecido en los *Artículos 145, 146 y 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*.

El objeto del presente contrato está incluido dentro del ámbito competencial de la Agencia.

CLAUSULA 2.-OBJETO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso de las licencias y del servicio de mantenimiento y soporte de la solución Cisco Secure Email (Ironport) para la navegación segura, el filtrado de correo, antivirus y antispam para el servicio de Correo Electrónico de la Comunidad de Madrid, así como los servicios de implantación y migración de la plataforma *on premises* en la nube de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego.

CLAUSULA 3.-AMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios incluidos en el presente Pliego se prestarán a Madrid Digital de forma que proporcionen navegación segura, el filtrado de correo, antivirus y *antispam* para el servicio de Correo Electrónico corporativo de la Comunidad de Madrid, desglosado según los siguientes conceptos.

- **Licencias para 120.000 usuarios** (Cisco Secure Email Cloud ESS Inbound+Malware Defense & ANYL, Threat Grid 6k/día) para el Hardware de los **4 equipos relay CISCO ESA C390E** que gestionan el correo entre la Comunidad de Madrid e Internet.
- **Licencias para 120.000 usuarios** para el hardware del equipo que presta el servicio de la **consola de gestión CISCO SMA M690** donde se reportan todos los logs y se realiza el seguimiento en conjunto de la solución.
- **Licencia para 5.000 buzones** (Cisco Cloud Mailbox Defense) para la inspección y filtrado para envíos internos.

- **Licencia para 100 buzones** para envíos masivos de correo (ESA, AMP, TG inbound File Analysis) en los **4 equipos VM (CISCO Relay Correo)**.
- Servicios profesionales de soporte técnico 365x24x7 para incidencias relativas al funcionamiento del sistema de protección, tanto de hardware como de software o configuración (*on premises* y nube), durante el periodo de ejecución del contrato.
- Servicios profesionales de implantación y migración de la plataforma actual *on premises* a CES (Cisco Cloud Email Security) en la nube con igual configuración que las instaladas actualmente en los CPD,s de la Comunidad de Madrid en modalidad *on premises*.

CLAUSULA 4.-DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

La plataforma actual es del fabricante **CISCO**. Solo se considerarán equivalentes las soluciones que garanticen la compatibilidad e interoperabilidad con todos los elementos físicos y lógicos de los sistemas, sin que se deba hacer ninguna instalación o modificación adicional sobre los mismos, ni que suponga desembolsos adicionales o costes de recursos humanos.

Para facilitar la labor a los licitadores, a modo de orientación, los códigos del fabricante CISCO, o equivalentes, son:

- Cisco Secure Email Cloud ESS Inbound+Malware Defense & ANYL, Threat Grid 6k/día para 120.000 usuarios y una duración de 36 meses, que se aplica indistintamente a los cuatro equipos que componen el gateway de correo, actualmente modelo C390E.
- SMA Centralized Email Management Report License para 120.000 usuarios y una duración de 36 meses, que se aplica al equipo de la consola de gestión, actualmente modelo SMA M690.
- CISCO Relay Correo 100 buzones y una duración de 36 meses para envíos masivos.
- Cisco Cloud Mailbox Defense para 5.000 usuarios y una duración de 36 meses para inspección de tráfico de correo interno.

Las características de los derechos de renovación del licenciamiento software de la plataforma de seguridad del correo electrónico deben incluir:

- Garantizar los derechos sobre las licencias por un **periodo de 3 años**, desde el **1 de junio de 2023** y hasta el **31 de mayo de 2026**.
- Actualización de las versiones de software del producto para los equipos *on premises* que realizan el relay de correo, envíos masivos y de la consola de gestión.
- Soporte técnico para resolución de dudas vía e-mail y online.
- Las licencias de los equipos relay deben incluir como mínimo: External Threat Feeds, Outbreak filters, IronPort Anti-Spam, Antivirus e IronPort Email Encryption.
- Las licencias de la consola de gestión deben incluir como mínimo: IronPort Spam Quarantine, Centralized Email Reporting, Centralized Web Configuration Manager e IronPort Centralized Email Menssage Tracking.

El soporte y mantenimiento se debe garantizar sobre la totalidad de la plataforma (hardware y software) de seguridad del Correo Electrónico. No obstante, se puede consultar al fabricante CISCO para resolver cualquier duda sobre las actuales funcionalidades y empaquetados disponibles en los equipos de la solución suministrada a Madrid Digital.



La renovación de licencias de software Cisco Secure Email Cloud ESS Inbound+Malware Defense & ANYL, Threat Grid 6k/día conlleva la puesta en marcha de la plataforma Cisco Cloud Email Security (CES) para prestar servicio a los clientes cuyo buzón se encuentra en los appliances físicos actuales situados en el CPD de Madrid Digital.

La implantación y despliegue de esta plataforma correrá a cargo del adjudicatario, que deberá:

- Hacer una revisión inicial de la configuración actual y las reglas en vigor utilizadas en la plataforma *on premises* para optimizar previamente el uso de recursos, dentro de lo posible.
- Activar las licencias contratadas en la modalidad definida.
- Utilizar las licencias provisionales que sean necesarias en la plataforma *on premises* actual de forma que se permita el periodo de convivencia necesario para las dos plataformas, *on premises* y *cloud*, que permita a Madrid Digital confirmar que el despliegue de la plataforma *cloud* es totalmente operativo y coherente con las reglas iniciales.
- Llevar a cabo los cambios que requiera la migración de los usuarios *on premises* en un horario que no impacte en el servicio de Correo Electrónico Corporativo, que serán definidos por parte de Madrid Digital.
- La puesta en marcha y migración tendrá que estar finalizada satisfactoriamente antes de los **120 días posteriores** a la firma del contrato, de forma que puedan utilizarse las capacidades de seguridad y filtrado sobre los buzones para todos aquellos que ya se encuentran migrados en la nube de Microsoft 365.
- Posteriormente se programarán las sesiones de formación necesarias para que se realice la transferencia de conocimiento y se resuelvan las dudas respecto a las posibles diferencias de administración y funcionamiento entre el entorno anterior y el nuevo.

El dimensionamiento de recursos de los servidores en *cloud* debe garantizar como mínimo las cargas de trabajo que actualmente soportan los appliances *on premises*.

Durante la vigencia del contrato, se efectuará una revisión trimestral de la configuración del sistema y las reglas definidas, elaborando un informe que refleje la situación.

El horario de soporte, durante todo el proceso de implantación y migración de buzones y hasta que el proceso se dé por concluido, será 24x7.

El servicio de soporte durante toda la vigencia del contrato, será 7x24. Las incidencias se abrirán por parte de Madrid Digital mediante correo electrónico a la dirección que proponga el adjudicatario o mediante contacto telefónico.

Todas las incidencias se atenderán telefónicamente por el adjudicatario con un tiempo máximo de respuesta de 2 horas desde la apertura del incidente. Se considerará, además:

- Si los servidores *on premises* o *cloud* llegan a quedar inoperativos o se da un mal funcionamiento del sistema con impacto crítico en el servicio en producción, se activarán todos los mecanismos de soporte, incluyendo la apertura y seguimiento de casos específicos con el fabricante, dentro del siguiente día laborable al inicio del incidente.
- Para otras incidencias que no afecten significativamente a la funcionalidad del producto, el plazo de resolución será de 3 días.



CLAUSULA 5.-CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Responsable del Suministro

El contratista designará un **Responsable del Suministro** ante Madrid Digital.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Suministro**, y con la periodicidad que Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

5.2 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación de los servicios objeto del contrato.

Se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario sea el fabricante, proveedor o un *partner* autorizado debiendo aportar la correspondiente certificación oficial del fabricante que acredite estar en posesión de la calificación que se indica a continuación, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato:

- **Partner Autorizado para los servicios de mantenimiento de CISCO.**

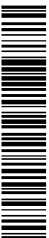
CLAUSULA 6.-SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el **Responsable del Suministro** por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Suministro** que será quien represente al adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del contrato.
- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales determinadas en el presente Pliego.
- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLAUSULA 7.-CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, con objeto de optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.



CLAUSULA 8.-CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Puesto de Trabajo Digital

Área de Innovación y Diseño del Puesto de Trabajo Digital

MD_HOMOLOGACIONES@MADRID.ORG

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con Madrid Digital, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: JOSÉ LUIS GONZÁLEZ GARCÍA - ***3634**
Fecha: 2023.05.03 17:51

Fdo. José Luis González García



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055152914315715539905**

ANEXO 1.-ACCESO A LOS RECURSOS DE LA AGENCIA

El servicio de conectividad con el adjudicatario seguirá las siguientes premisas:

1. El adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a sus trabajadores para poder ejecutar el contrato, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.
2. El adjudicatario pondrá en marcha una conexión dedicada desde su empresa a uno o varios CPDs de la Comunidad de Madrid, sufragada por la empresa adjudicataria. La comunicación puede realizarse mediante línea punto a punto o RPV-IP sobre red de operador siempre que garantice que los datos que transiten por dicha conexión no son accesibles por terceros. En consecuencia, en los CPDs de la Comunidad de Madrid existirá un equipo ajeno a Madrid Digital, que entregará el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.
3. Los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid no estarán directamente conectados a la red corporativa, sino que, de forma lógica, se encontrarán en un segmento de red que se considera una extensión de la red de su empresa. Madrid Digital proporcionará conectividad entre este segmento de red y la conexión dedicada citada en el punto anterior.
4. En consecuencia, desde ese segmento de red, el usuario tendrá acceso, a través de un cortafuegos de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

*** FIN DEL ANEXO 1 ***

