

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO, DE SERVICIOS DE
FILTRADO DE CORREO ELECTRÓNICO EN MUTUA MONTAÑESA**

ÍNDICE

1. INTRODUCCION	2
1.1. Objeto	2
1.2. Situación actual	3
2. REQUERIMIENTOS	3
2.1. Características generales	3
2.2. Servicios de filtrado antivirus, antispham, antiphising y otros tipos de elementos maliciosos aplicados al correo electrónico entrante y saliente	4
2.3. Respaldo, retención y gestión de correo	5
2.4. Registro de todo el tráfico de correo electrónico entrante y saliente	5
2.5. Implantación migración, puesta en marcha y formación	6
2.6. Calidad de servicio	6
2.7. Servicios de gestión integral de la plataforma, atención y soporte técnico especializado	7
2.8. Plan de proyecto de implantación y gestión de la ejecución	8
2.9. Supervision de tareas	8

1. INTRODUCCION

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.

MUTUA MONTAÑESA 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.

1.1. Objeto

Actualmente MUTUA MONTAÑESA 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.

Se ha llevado a cabo un análisis de mercado en el que se han tenido en cuenta diferentes soluciones, todas ellas referentes a nivel mundial en este tipo de servicios según publicaciones como [Forrester](#)¹, [Gartner](#)², entre las que destacan:

- Abnormal Security
- SpamTitan
- Proofpoint
- Microsoft Defender

Tras el análisis de los diferentes parámetros (Nivel de funcionalidad, habilitación funcional según la plataforma existente, precios de referencia de mercado) se ha decidido que la mejor plataforma para Mutua Montañesa es la de Proofpoint en su modalidad Essentials Bundle Advanced.

Entre las características principales que se han analizado y que por tanto son imprescindibles para MUTUA MONTAÑESA destacan:

- Servicios avanzados de filtrado antivirus, antispam, antiphishing y otros tipos de elementos maliciosos aplicados al correo electrónico entrante y saliente, con aplicación de IA y de los medios más modernos que la plataforma disponga para la detección de amenazas
- Servicios de retención de correos entrantes en caso de caída de los servidores de correo electrónico de MUTUA MONTAÑESA, 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 MUTUA MONTAÑESA para la realización de búsquedas.

¹ <https://reprints2.forrester.com/#/assets/2/108/RES157497/report>

² <https://www.gartner.com/reviews/market/email-security>

1.2. Situación actual

En la actualidad Mutua Montañesa posee unos 320 buzones nominales y hasta un total de 200 buzones/listas de distribución/grupos de correo adicionales, en un sistema híbrido de Exchange local y sistema de correo Office 365 Online. Mutua Montañesa dispone de un sistema de filtrado cloud al que apuntan los punteros MX10 y MX20 de dominio mutuamontanesa.es por lo que todo el correo entrante es recibido y filtrado a través de este sistema de seguridad cloud. Este servicio también permite la retención durante un mínimo de 72 horas de todos los correos que el sistema no pueda entregar en los sistemas de correo onpremise de la organización. El sistema dispone de listas negras y listas blancas que el proveedor entrante deberá implementar en su sistema de correo.

2. REQUERIMIENTOS

2.1. Características generales

El servicio demandado de Proofpoint 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 MUTUA MONTAÑESA durante toda la vigencia del contrato.

En cuanto a su arquitectura, la solución deberá ser en modalidad puramente de servicio y estar alojada en la nube, sin necesidad de que MUTUA MONTAÑESA 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 MUTUA MONTAÑESA dispone actualmente tanto onpremise (Exchange) como en la plataforma Office365 de Microsoft.

La solución deberá interceptar todo el correo entrante (esto es, desde dominios externos hacia los dominios de MUTUA MONTAÑESA) y todo el correo saliente (esto es, desde dominios de MUTUA MONTAÑESA hacia dominios externos) y aplicar las políticas definidas de filtrado atendiendo a criterios de calidad del servicio, alta disponibilidad y continuidad de servicio, integrándose con los buzones de O365 y securizando los que se encuentran onpremise en la organización.

Se deberá dar cobertura a la totalidad de usuarios de la organización que como se ha indicado anteriormente se estima en unos 320 usuarios nominales activos y sus correspondientes buzones compartidos, listas de distribución,...

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 MUTUA MONTAÑESA.
- 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 MUTUA MONTAÑESA 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.

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

Las licencias ofertadas de la plataforma proofpoint deberá implementar las siguientes funcionalidades, como mínimas:

- Filtrado de antivirus y ransomware, añadiendo como mínimo a las funcionalidades habituales, las siguientes:
 - Capacidades de sincronización de forma nativa con el Directorio Activo de Microsoft que MUTUA MONTAÑESA ya dispone en su CPD para la verificación del destinatario antes de la entrega de los correos
 - Capacidades de análisis de macros en archivos/documentos de Microsoft Office.
 - Filtrado de correos con ficheros adjuntos de extensiones consideradas potencialmente peligrosas por los administradores de sistemas de MUTUA MONTAÑESA.
 - Detección de malware en las direcciones de internet (url) contenidas en los correos.
 - Sandboxing dinámico avanzado (sin firmas) de URLs y ficheros adjuntos. No se aceptarán propuestas donde este análisis esté basado en filtrado por categorías.
 - Reescritura de las URLs que aparecen en el cuerpo de los correos. Estas URLs reescritas deberán ser únicas para cada enlace y email/usuario.
 - 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 MUTUA MONTAÑESA.
- Análisis de contenidos de los correos:
 - Filtrado de business email compromise (BEC).
 - Filtrado de fraude electrónico.
 - Filtrado antispam, incluida la detección de spam por imágenes.
 - Filtrado antiphishing.
 - Filtrado antispoofing.
 - 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, por ejemplo mediante una palabra clave en el asunto (#cifrado#) 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. El destinatario recibirá una notificación de recepción de un correo electrónico cifrado y accederá a un sistema de la plataforma de filtrado de correo que mediante algún tipo de identificación o alta gratuita en su sistema permitirá el acceso a la información contenida en el correo.



Así mismo permitirá al destinatario de un correo responder de manera encriptada al correo recibido.

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, al menos, 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 MUTUA MONTAÑESA 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 MUTUA MONTAÑESA.
- Por los administradores de sistemas de MUTUA MONTAÑESA.
- A demanda de los administradores de sistemas de MUTUA MONTAÑESA, 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.

2.3. Respaldo, retención y gestión de correo

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 MUTUA MONTAÑESA (autenticándose 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 MUTUA MONTAÑESA) 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 MUTUA MONTAÑESA los usuarios deberán poderse conectar a la plataforma ofertada para disponer de continuidad en los servicios de correo electrónico, concretamente:
 - para poder consultar sus correos entrantes retenidos.
 - 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 prolongará 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.

2.4. 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, deseable en español) vía https y compatible con Google Chrome (cómo mínimo) a disposición de MUTUA MONTAÑESA 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).

2.5. Implantación migración, puesta en marcha y formación

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 MUTUA MONTAÑESA, salvo para las modificaciones y adaptaciones necesarias en sistemas de acceso restringido como puede ser la gestión de los registros DNS o reglas de FW.

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 MUTUA MONTAÑESA.

2.6. Calidad de 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. 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.

La tasa de detección de spam deberá ser, como mínimo, del 98% en medición mensual. Mediante los datos aportados en los informes mensuales enviados por el adjudicatario y los correos detectados como spam en la plataforma de MUTUA MONTAÑESA, 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, podrá dar lugar a la resolución del contrato.

2.7. 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 MUTUA MONTAÑESA.

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 MUTUA MONTAÑESA 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 Mutua Montañesa 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 MUTUA MONTAÑESA 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 MUTUA MONTAÑESA 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

El incumplimiento reiterado en los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio ofertados podrá dar lugar a la resolución del contrato.

2.8. Plan de proyecto de implantación y gestión de la ejecución

Para garantizar la correcta puesta en marcha del servicio, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor único con MUTUA MONTAÑESA 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.

Durante toda la vigencia del contrato la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con MUTUA MONTAÑESA 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 MUTUA MONTAÑESA la información periódica necesaria para el seguimiento de los servicios.

2.9. Supervisión de tareas

Mutua Montañesa designa al responsable de la DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA Y SS.II., o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.