
**Capacidad de envío de correos electrónicos en
AWS**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Índice	Página
1 Introducción.....	3
2 Objeto del pliego de condiciones técnicas.....	3
3 Descripción del proyecto.....	3
3.1 Coordinación del servicio.....	54
3.2 Otros aspectos del servicio	5
3.3 Reuniones e Informes.....	5
4 Estructura solicitada para la propuesta técnica	65
4.1 Resumen Ejecutivo	65
4.2 Oferta técnica.....	6

1 Introducción

En el contexto de usuarios que han adquirido algún tipo de relación con RTVE a través de procesos de registro a servicios proporcionados por la Corporación, como pueden ser el registro en la web de RTVE.es o en la plataforma de convocatorias de oposiciones, se identifica la necesidad de tener capacidad para realizar un número alto de envíos de correos electrónicos a determinados conjuntos de usuarios para hacerles llegar información, comunicaciones comerciales y/o promociones de los servicios proporcionados por parte de RTVE a través de dominios específicos.

Además de poner en marcha nuevos proyectos que utilizarán este servicio, como un sistema de newsletters, también se busca a través de la presente licitación:

- Una mejora de la operativa y una reducción de costes para dar servicio a aplicaciones que actualmente hay activas en el entorno de RTVE y que requieren realizar envíos de correos, como la plataforma de participación ciudadana de RTVE.es o el servicio de aviso de convocatorias de oposiciones.
- Proporcionar soporte y configuración especializada para la gestión de los envíos de correo para todas las aplicaciones, de cara a evitar a medio/largo plazo problemas de SPAM y reputación para los dominios que se están utilizando en los envíos.

En cuanto a las aplicaciones activas de RTVE antes mencionadas, en la actualidad utilizan los servicios de la plataforma AWS, en particular AWS SES, considerándose necesario, desde un punto de vista técnico, seguir utilizando dicha solución, ya que cambiar conllevaría hacer la evolución de todas estas aplicaciones que a día de hoy están operativas, cada una con su tecnología particular, con los consiguientes plazos de tiempo de licitación y desarrollo, junto con el correspondiente coste económico.

En base a todo lo anterior, se solicita un servicio sobre la plataforma de AWS que proporcione la capacidad de enviar/recibir un alto volumen de correos electrónicos para las aplicaciones de RTVE que lo requieran.

2 Objeto del pliego de condiciones técnicas

El objeto de este documento es la contratación de capacidad de envío/recepción de correos electrónicos sobre la plataforma AWS.

3 Descripción del proyecto

Dadas las necesidades identificadas para la gestión de envío y recepción de correos electrónicos sobre la plataforma AWS y de cara a garantizar que el servicio de envío/recepción de correos se presta correctamente según las directrices definidas por RTVE desde las diferentes potenciales aplicaciones cliente que lo van a utilizar, se plantea que el proveedor del servicio se encargue de facilitar la capacidad de:

- Enviar/recibir un volumen de correos electrónicos determinado en base a los "Configuration Sets" (conjuntos de configuración) establecidos para el servicio de AWS SES, dentro de los límites disponibles en cada momento.
 - o Los correos electrónicos que se enviarán serán de carácter informativo y/o promocional, pudiendo incluir imágenes, texto enriquecido y adjuntos.
- Utilizar cualquier recurso o servicio de AWS que se considere necesario para garantizar la escalabilidad y los mecanismos de control, seguridad y trazabilidad que son requeridos para el sistema. En particular:
 - o Cualquier recurso asociado al servicio AWS SES para llevar a cabo los envíos planificados en tiempo y forma. Por ejemplo, VDM o direcciones de IPs dedicadas o administradas por AWS.
 - o Mecanismos de notificación y monitorización sobre AWS. Por ejemplo, Amazon SNS o CloudWatch.

Adicionalmente, el proveedor será el encargado de realizar las siguientes tareas:

- Creación y administración de tantos "AWS SES Configuration Sets" como sea necesario en base a las necesidades planteadas por las diferentes aplicaciones cliente de RTVE que utilizarán el servicio de envío/recepción de correos, pudiendo definirse aquellos que requieran la gestión de correos entrantes a través de los servicios facilitados a través de AWS.
- Coordinación y monitorización de los procesos de envío/recepción de cara a garantizar:
 - o Mejoras de las tasas de entrega, para conseguir llevar a cabo las planificaciones planteadas por los diferentes clientes.
 - o Optimización de reputación, pudiéndose utilizar un número indeterminado de dominios o subdominios para realizar los diferentes envíos para cada cliente. En cualquier caso, estos dominios serán dados de alta y proporcionados por parte de RTVE.
- Configuración de alertas para facilitar la monitorización de los envíos realizados en base a las métricas de envío y rastreo de eventos de los servicios de AWS.
- Creación de las credenciales y configuración de acceso a los servicios de AWS que sea necesario utilizar para el servicio planteado.

El tiempo para poner operativa una petición de configuración será de un máximo de **3 días hábiles**, debiendo hacerse la entrega de las credenciales y detalles técnicos necesarios, garantizándose su integridad y seguridad, a los coordinadores designados por RTVE.

Para esta licitación, y a efectos de facturación, RTVE define el concepto de **unidad de envío de correos**, que equivale al coste del envío de 1000 correos en AWS, como unidad básica de facturación, pudiéndose en cualquier caso facturarse fracciones de unidad en caso necesario.

En caso que RTVE requiera la utilización de cualquier servicio o recurso de AWS para llevar a cabo las prestaciones objeto de este expediente, el adjudicatario facturará todos estos conceptos en base a las tarifas establecidas de AWS por el valor proporcional de la unidad de envío de correos que se ha definido.

En cualquier caso, la utilización de cualquier recurso o servicio de AWS en el sistema deberá ser consultado previamente con RTVE para su revisión y validación. Sólo se considerarán servicios facturables aquellos que explícitamente RTVE haya aprobado para ser utilizados, no pudiendo ser facturados aquellos que no se hayan aprobado.

En ningún caso se asegura que se vaya a consumir el total de correos que se proporcionen en la solución, teniendo que controlarse por parte del proveedor el número de correos disponibles en todo momento.

Debe definirse por parte del proveedor un coordinador del servicio que se encargará de realizar las tareas que se describen en el apartado 3.1 de este documento.

3.1 Coordinación del servicio

Para la correcta ejecución de los trabajos, el adjudicatario ha de disponer de un coordinador que será el receptor de todas las incidencias y peticiones de cara a facilitar la prestación del servicio, por los medios que CRTVE determine.

Sus funciones como coordinador son:

- Interlocutor único con el personal técnico adjunto a la Dirección de Sistemas e Innovación.
- Gestión de configuraciones que controlan la prestación del servicio.
- Seguimiento de acciones que se estén ejecutando.
- Soporte de incidencias.
- Asistencia en reuniones de coordinación.

3.2 Otros aspectos del servicio

El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano.

Se deberá disponer de soporte técnico de la solución AWS y sistema de soporte propio SLA para atención de incidencias de al menos 8/5.

Bajo ningún concepto CRTVE permitirá que la ubicación del servicio pueda suponer un problema para los activos digitales de CRTVE, ni que puedan suponer una potencial vulneración de la ley de protección de datos.

3.3 Reuniones e Informes

CRTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre el adjudicatario y los responsables de CRTVE.

En principio se estima que para el servicio objeto de este pliego, el adjudicatario realizará al menos un informe al mes que enviará al responsable de CRTVE, donde se detallarán para cada una de las configuraciones activas la cuantificación de los recursos y servicios de AWS efectivamente utilizados, indicando tanto las tarifas de consumo aplicadas como el valor proporcional de la unidad de envío de correos que se ha definido.

Para las comunicaciones entre CRTVE y el adjudicatario, CRTVE determinará en cada una de ellas, el canal a utilizar y si se realiza mediante reuniones en las oficinas de CRTVE o por medios telemáticos. El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de CRTVE será acordado junto con el adjudicatario y en ningún momento será admisible que el adjudicatario no responda en el

tiempo y plazo establecidos a las peticiones de CRTVE, máxime si estas son de control y gestión del proyecto.

La falta de entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

4 Estructura solicitada para la propuesta técnica

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

4.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios. Su extensión no deberá ser superior a 3 páginas.

4.2 Oferta técnica

Para la valoración técnica será necesaria la presentación de la oferta técnica incluyendo toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Certificaciones solicitadas.
- Descripción detallada del servicio propuesto, incluyendo todo tipo de detalles que permitan la identificación de los recursos y servicios AWS, en particular para:
 - Realización de AWS SES Configuration Sets.
 - Gestión de credenciales y configuración de servicios AWS.
 - Mecanismos de monitorización, notificaciones y alertas para los procesos configurados: envíos, reputación, eventos, etc.
- Acuerdo de nivel de servicio. Como mínimo deberá incluir:
 - Nivel de soporte técnico de la solución AWS.
 - Tiempo de respuesta ante incidencias de distinto nivel y los tiempos de resolución.
 - Detalle del procedimiento de apertura de incidencias y el procedimiento de solicitud de soporte.