



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro de Suscripciones de una plataforma de marketing email masivos

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

13 de septiembre de 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
			Josu Gonzalez	Fernando Ruiz

Índice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la compañía	4
2	Situación actual y Necesidad	5
3	Objeto del contrato.....	6
3.1	Solución de envío de correos masivos – Email Marketing.....	6

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE S.A. Eusko Jauriatitzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática el Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficacia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejje.eus>

El presente documento tiene como objeto describir las necesidades existentes en lo relativo a la suscripción de créditos necesarios para el envío masivo de correos electrónicos, servicio proporcionado actualmente por EJIE, para poder dar servicio a diferentes Entidades, como servicio convergente, de la Administración Pública Vasca.

2 Situación actual y Necesidad

EJIE, dentro de los servicios de convergencia que presta a diferentes entidades, cubre las necesidades en lo relativo al envío masivos de correo y soluciones de marketing email, mediante el servicio de Colaboración “Elkarlan”.

Viendo las estimaciones de uso futuras y requisitos de seguridad, se ve la necesidad de ampliar la capacidad y seguridad del servicio que se ofrece actualmente.

La modalidad de contratación que se considera más beneficiosa es la de suscripción de un servicio SaaS. Esta modalidad es la tendencia general para este tipo de servicio.

Se plantea, por tanto, a través del siguiente expediente, la configuración (si procede) de una solución de envío masivos de correos electrónicos (email marketing) que cubra los requisitos planteados, junto a la dotación de envíos/créditos necesarios y su soporte asociado.

3 Objeto del contrato

El objeto de esta contratación es suscribir los créditos necesarios que permita atender de manera eficiente las necesidades de entidades a las que da servicio EJIE con respecto al envío de correos electrónicos en la modalidad de marketing y envíos masivos.

3.1 Solución de envío de correos masivos – Email Marketing

Se solicita:

- Poder enviar hasta 12 millones (1 millón al mes) de correos electrónico de campañas cada año (24 MM en 2 años)
- Posibilidad de sobrepasar esos límites, por necesidades puntuales, con hasta 6 millones de envíos
- Gestión por subcuentas
 - Petición inicial de 10 subcuentas
 - Hasta 40 subcuentas más (para un total de 50)
- Gestión de usuario por subcuenta
 - Petición inicial de 100 usuarios.
 - Hasta 100 usuarios más (para un total de 200)
- Gestión de IPs dedicadas:
 - Petición inicial de 2 IPs por año.
 - Hasta 3 IPs más (para un total de 5).

	Pedido inicial	Pedido máximo
Paquete de envío mensual de 1 millón de correos electrónicos entre todas las cuentas (máx. 2 MB adjunto) (anual)	1	No Aplica
Paquete de excedentes de envíos de 100.000 emails	0	120
Cuentas (pago único)	10	50
Usuarios (pago único)	100	200
IPs Dedicadas (anual)	2	5

La solución seleccionada deberá cumplir los requisitos de (CUMPLE en el Anexo “Servicio_EmailMasivo_Marketing_2025_Capacidad_Tecnica.xlsx”):

- REQUERIMIENTOS SERVICIO
 - Posibilidad de crear subcuentas delegables
 - Posibilidad de que en cada cuenta se pueda definir un dominio de correo propio
 - Servicio de soporte
- REQUERIMIENTO FUNCIONALIDAD
 - Informes de seguimiento de los envíos (enviados, entregados, abierto, clics, no entregados...)
 - Información de aseguramiento de entrega
 - Posibilidad de segmentación de usuarios/suscriptores
 - Función de estadísticas y/o métricas por campaña
 - Automatizaciones (Programación de envíos, bienvenidas tras suscripciones, felicitaciones, reactivación de usuarios inactivos...)
 - Email transaccional: API de Programación y SMTP

- Posibilidad envío de adjuntos (2MB como máximo)
- Campañas personalizables
- Test a/b
- Opción de Envío de “mailings” exclusivamente a suscriptores con doble confirmación (registro previo y reconfirmación en segundo email).
- Incorporar enlaces de baja
- Control de reputación de dominios de envío y de las IPs correspondientes
- Correos optimizados para el formato móvil
- Editor WYSIWYG
- Control de rebote automático de correo
- Gestión automática de las bajas
- REQUERIMIENTO DE SEGURIDAD
 - Integración con proveedor de identidades cloud IDaas – EntraID y/u Okta
 - Configuración registros SPF, DKIM
 - Reconfiguración de cláusulas DMARC que afecten a las verificaciones SPF
 - Tratamiento de listas Robinson
 - Conformidad CAN SPAM
 - Certificación ENS media o superior

Además, se solicitará (servicios incluidos en las tarifas de los ítems unitarios):

- Configuración inicial de la plataforma: Creación de las subcuentas, integración con proveedor de identidad si procede, asistencia configuración SPFs, DKIM,...
- Traspaso de conocimiento a los grupos de soporte correspondientes (estimación de 2 horas).
- Gestión de plataforma (contratación paquetes de envíos, creación subcuentas,...)