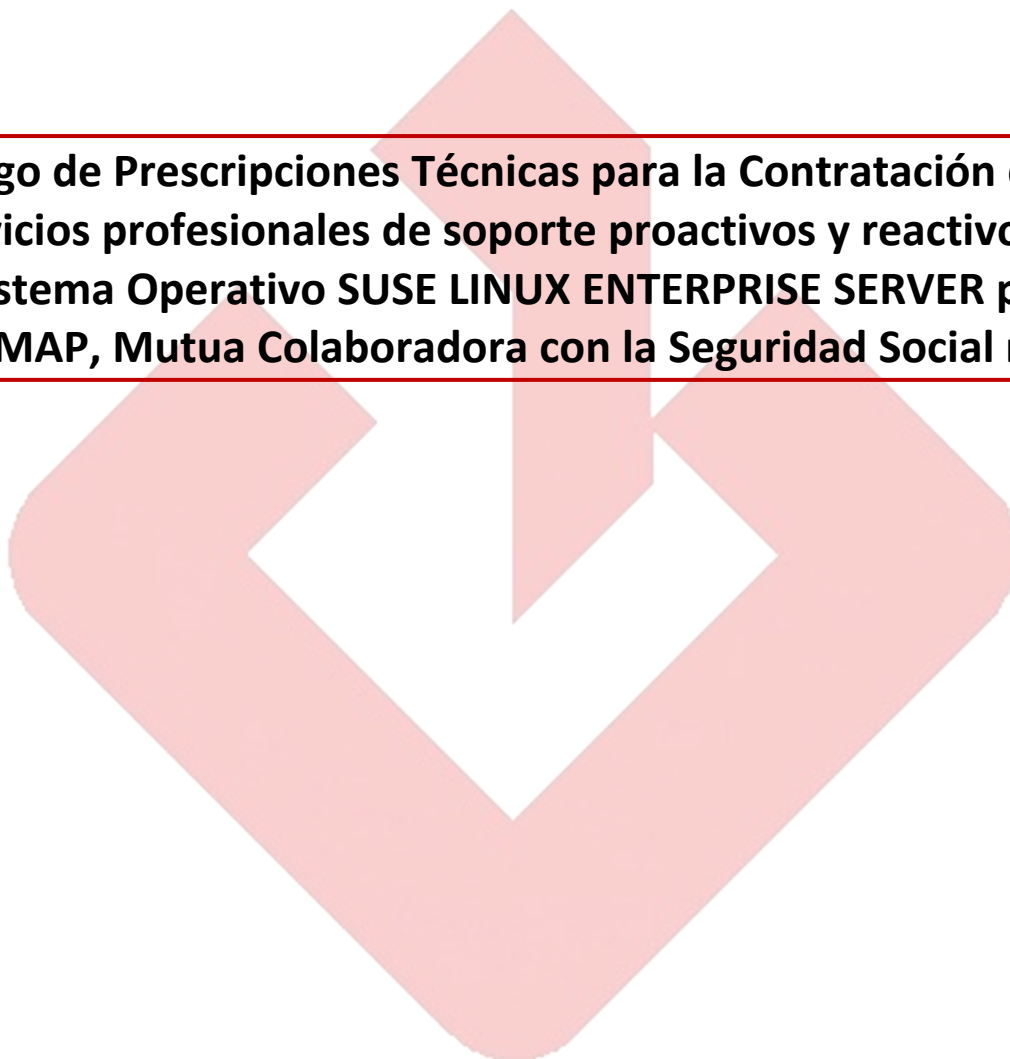


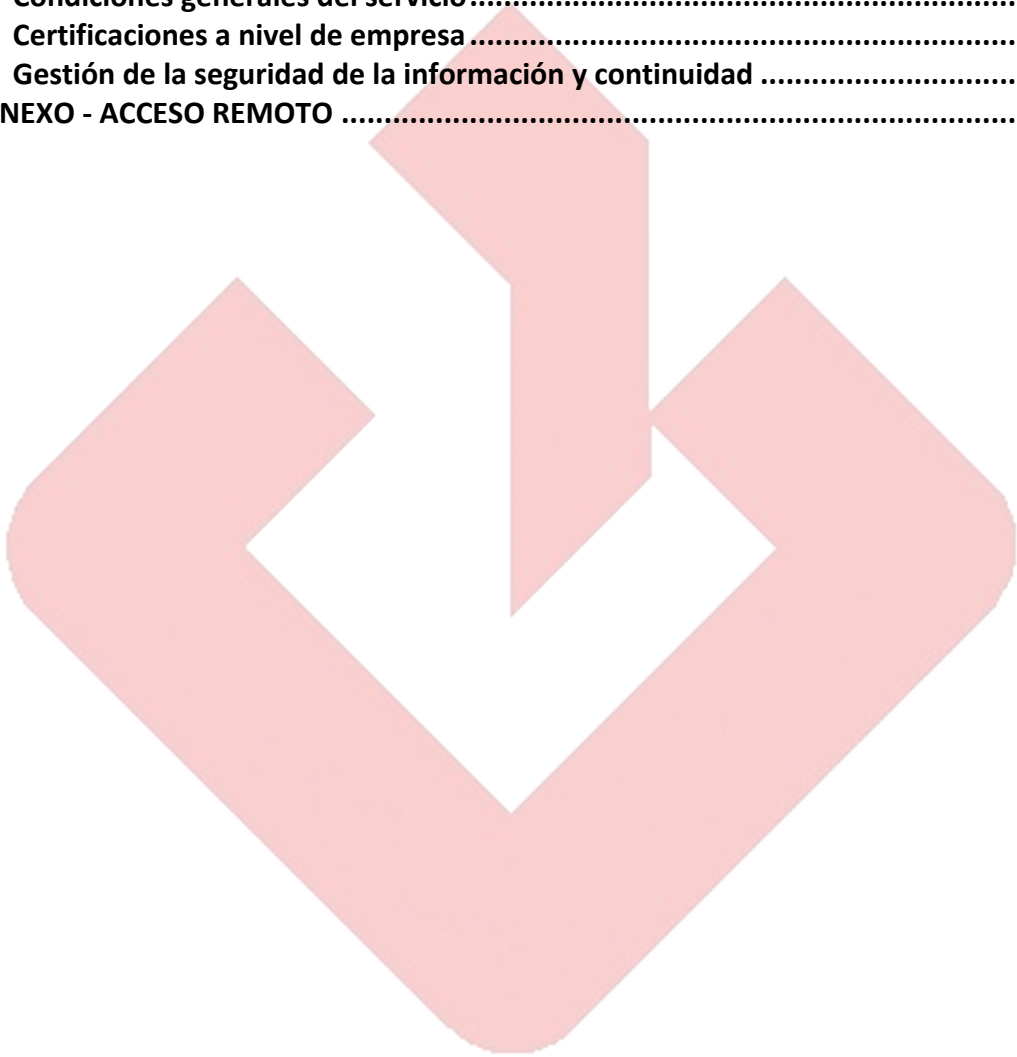
Expediente N°. LICIT/99/032/2020/0153

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación de los servicios profesionales de soporte proactivos y reactivos del Sistema Operativo SUSE LINUX ENTERPRISE SERVER para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objeto	3
1.2 Contexto.....	3
1.3 Normativa de carácter técnico	3
1.4 Situación actual	3
2. REQUISITOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES	4
2.1 Alcance.....	4
2.2 Condiciones generales del servicio.....	4
2.3 Certificaciones a nivel de empresa.....	5
2.4 Gestión de la seguridad de la información y continuidad	5
3. ANEXO - ACCESO REMOTO	7



1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto

El objeto del presente documento es establecer los requisitos técnicos que regirán el contrato para los servicios profesionales proactivos y reactivos cubriendo de esta forma el soporte rápido y prioritario del sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server, que da servicio a la Base de Datos de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

Para cubrir estas necesidades se requiere la contratación del servicio Silver Support Engineer (SSE) que proporciona el fabricante del sistema operativo SUSE y un Service Delivery Manager (SDM).

1.2 Contexto

El objetivo básico de FREMAP como organización es la prestación de un **servicio de calidad respecto al** tratamiento integral del riesgo profesional. La calidad es uno de los factores a los que FREMAP presta más atención, desde su creación, como se muestra mediante la permanente adopción de medidas dirigidas a mejorar su servicio y la calidad en la gestión.

En este mismo sentido, FREMAP tiene el compromiso inequívoco, de acuerdo con su misión y sus valores, de mantener y mejorar la seguridad de la información y la continuidad de su actividad como mutua, dentro del marco legislativo vigente.

Uno de los principios respecto a la continuidad de los servicios que la Dirección de Procesos de Operaciones y el Área de Producción proporcionan a FREMAP, es asegurar unos servicios profesionales que garanticen un soporte adecuado a sus tecnologías y en concreto y para este caso, al sistema operativo que sustenta la base de datos de negocio de FREMAP.

1.3 Normativa de carácter técnico

Será de aplicación toda la normativa legal establecida en la legislación española, así como de la Unión Europea que pudiese resultar de aplicación al objeto de esta contratación, destacando las siguientes:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Adicionalmente, los licitadores deberán tener presente cualquier otra normativa que pudiera promulgarse durante la vigencia de la presente contratación.

1.4 Situación actual

FREMAP dispone en la actualidad de servicios profesionales equivalentes al objeto de contratación, por lo que los sistemas están mantenidos de acuerdo a los estándares que marca el fabricante.

2. REQUISITOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES

En este capítulo se detallan los requisitos aplicables a los servicios objeto de la presente licitación. Los requisitos expresados en el presente pliego tienen carácter de requisitos mínimos, son vinculantes y de obligado cumplimiento en su totalidad.

2.1 Alcance

A continuación, se describen los servicios profesionales en alcance de contratación.

[REQ-1]: El adjudicatario deberá proporcionar un **Silver Support Engineer (SSE)** para FREMAP con las siguientes funciones:

- Cualificación de Silver Support Engineer (SSE) de sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server.
- Conocimiento del personal técnico y de las características de la instalación de FREMAP.
- Soporte a FREMAP en la gestión de cambios del sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server.
- Seguimiento de las incidencias abiertas por FREMAP relativas al sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server.
- Soporte proactivo y recomendaciones para el sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server, con el fin de evitar o minimizar las posibles incidencias o problemas que se puedan producir en FREMAP.
- El Silver Support Engineer (SSE) deberá ser personal del fabricante del sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server.
- El SSE tendrá un máximo de 7 clientes asignados.
- El SSE colaborará con FREMAP en la resolución de hasta 15 incidencias anuales.
- El SSE tendrá acceso directo al nivel 3 de soporte (ingeniería) del fabricante del sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server.

[REQ-2]: El adjudicatario deberá proporcionar un **Service Delivery Manager (SDM)** con las siguientes funciones:

- Cualificación de SDM de SUSE.
- Control y seguimiento del servicio SSE en FREMAP.
- Coordinación de la relación entre FREMAP, el SSE y el fabricante del sistema operativo para garantizar la correcta prestación del servicio.
- El SDM funcionará como enlace comercial para FREMAP durante la prestación del servicio.
- En el supuesto de que FREMAP no esté satisfecha con la prestación del servicio, informará directamente al SDM, quien tomará las acciones correctivas pertinentes para solucionar esta situación.

2.2 Condiciones generales del servicio

[REQ-3]: El adjudicatario deberá proporcionar los servicios profesionales en el siguiente **lugar de prestación:**

- El servicio se desarrollará, por norma general, de forma remota.
- Se deberán proporcionar a FREMAP los siguientes medios:
 - Un teléfono de contacto.
 - Una dirección de correo electrónico para los recursos asignados al servicio.

- Para el supuesto de las visitas a las instalaciones de FREMAP, éstas se realizarán en la sede social de FREMAP, sita en la Carretera de Pozuelo, nº 61 de Majadahonda (Madrid).

[REQ-4]: El adjudicatario deberá proporcionar los servicios profesionales en el siguiente **horario de prestación:**

- El horario de atención será de 9 horas x 5 días a la semana (*horario laborable de 09:00 a 18:00 horas*). Durante dicho horario, el SSE será el primer nivel de Soporte para FREMAP en la resolución de incidencias relativas al sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server. El tiempo máximo de respuesta del SSE será de 1 hora durante este horario.
- Fuera de este horario, FREMAP hará uso si fuera necesario del soporte estándar del producto. Una vez se continúe con el horario laborable, el problema reportado por FREMAP será remitido al SSE para continuar con su resolución.

2.3 Certificaciones a nivel de empresa

[REQ-5]: El licitador estará en posesión, a nivel de empresa, de certificado que le acredite como partner del fabricante del sistema operativo (SUSE), acreditando una amplia solvencia técnica para la prestación de los servicios contratados.

[REQ-6]: El licitador deberá mantener, a nivel de empresa, las certificaciones a las que se refiere el requisito anterior, o las que las sustituyan, durante toda la vida del contrato.

2.4 Gestión de la seguridad de la información y continuidad

[REQ-7]: El adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP.

[REQ-8]: A efectos de la propuesta, el licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está modelada actualmente en base al estándar ISO/IEC 27001.

[REQ-9]: El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.

[REQ-10]: El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, recibirá formación de FREMAP en las políticas y procedimientos, incluyendo requisitos de seguridad y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con recursos e infraestructuras de FREMAP. El citado personal recibirá actualizaciones regulares sobre estas políticas y procedimientos.

[REQ-11]: El adjudicatario deberá documentar y mantener actualizados los procedimientos relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP.

[REQ-12]: La documentación sobre las infraestructuras de TI de FREMAP de la que el adjudicatario tenga conocimiento, así como la generada por el propio adjudicatario sobre las infraestructuras de TI de FREMAP que documente los elementos y servicios a entregar a FREMAP, deberán ser protegidos y almacenados con seguridad y control de acceso.

[REQ-13]: Los equipos y herramientas informáticas de las que haga uso el personal del adjudicatario, o del personal que intervenga bajo su responsabilidad, estarán debidamente securizados de manera que la utilización de dichos equipos o herramientas en las instalaciones de FREMAP, o sobre los equipos relacionados con los elementos y servicios se entregan a FREMAP, no supongan un riesgo de seguridad para FREMAP. Estos equipos y herramientas informáticas dispondrán de mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino con mantenimiento de acuerdo a las recomendaciones del fabricante de las mismas. Se considera código dañino: los virus, los gusanos, los troyanos, los programas espías, conocidos en terminología inglesa como *spyware*, y en general, todo lo conocido como *malware*.

[REQ-14]: El adjudicatario deberá restringir y controlar el uso y asignación de privilegios para el acceso y ejecución de actividades relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP.

[REQ-15]: El acceso remoto a consolas y terminales de los elementos suministrados se realizará en las condiciones establecidas en el anexo de acceso remoto. Se utilizarán protocolos que aseguren la confidencialidad de las comunicaciones como ssh o similar y se utilizará un sistema AAA (*Authentication, Authorization and Accounting*) para asegurar el cumplimiento de los privilegios asignados a cada persona antes, durante y después de la ejecución de actividades sobre elementos instalados en FREMAP. Cada persona con acceso a elementos desplegados en FREMAP deberá disponer de un identificador único y contraseña. Las consolas y terminales de gestión deberán mostrar un mensaje que adviertan de la restricción de acceso, no ofrecer mensajes de ayuda y limitar el número de fallos de conexión. El acceso a consolas y terminales de gestión se deberá desactivar tras un periodo de inactividad de 5 minutos, cancelándose cualquier conexión que estuviera activa.

[REQ-16]: El personal que acceda a elementos desplegados en FREMAP deberá seguir buenas prácticas de seguridad para la selección y uso de contraseñas, manteniendo la confidencialidad de las mismas y cumpliendo características mínimas para su composición. Las contraseñas tendrán un plazo de validez que obligue a su cambio periódico. A su vez, no deberán guardarlas en lugares inseguros (papel, escritorio, etc.), divulgarlas, compartirlas y en ningún caso se incluirán en ningún procedimiento o proceso automático que por ejemplo las almacene en una macro o fichero legible.

[REQ-17]: El adjudicatario deberá comunicar a FREMAP las necesidades de acceso a puertos de diagnóstico, puertos de gestión fuera de banda, puertos de gestión en banda o cualquier otro puerto de gestión sobre elementos desplegados en FREMAP con objeto de inventariarlos y protegerlos adecuadamente, evitando así los accesos no autorizados que pudieran producirse desde los mismos a otros elementos de la infraestructura TI o a sistemas de información de FREMAP. No estará permitido el acceso local o remoto por parte del adjudicatario a ningún sistema de información o elemento de la infraestructura de TI propiedad de FREMAP, salvo autorización expresa.

[REQ-18]: El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de negocio de FREMAP, en lo referido a los suministros y servicios dentro del alcance de la presente licitación.

[REQ-19]: El adjudicatario se compromete a proteger los registros importantes relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP ante pérdida, destrucción y falsificación durante el periodo legalmente establecido.

3. ANEXO - ACCESO REMOTO

[REQ-20]: Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas que tanto el adjudicatario como quien actúe en su nombre, si fuera el caso, deberá cumplir:

- Condiciones técnicas:
 - La comunicación se realizará punto a punto entre las dependencias del adjudicatario y/o fabricante y FREMAP empleando un canal de datos seguro (cifrado).
 - El canal seguro se establecerá con un *software* específico y podrá variar en función del proveedor del sistema de terminación de túneles de FREMAP (actualmente el *software* referido es Cisco AnyConnect).
 - La seguridad vendrá dada por un doble factor de autenticación y podrá variar en función del proveedor elegido por FREMAP para este fin (actualmente, este proveedor es swivelsecure).
 - El *software* de generación de claves de autenticación únicamente podrá estar instalado en un dispositivo de la infraestructura propiedad del adjudicatario, proporcionando FREMAP licencia para este dispositivo.
 - El medio técnico preferente de conexión para accesos puntuales será el establecimiento de una conexión mediante VPN. Para ello, con independencia del presente clausulado, se deberá informar a FREMAP tanto de la hora de conexión como la de finalización de la sesión.
- Recursos de FREMAP accesibles:
 - Solamente se proporcionará acceso remoto a los elementos estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
 - La conexión se realizará única y exclusivamente por unos protocolos previamente consensuados con FREMAP.
- Potestad de control:
 - El personal autorizado de FREMAP, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
- Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
 - Solamente deberá tener acceso a los recursos desplegados en FREMAP el personal estrictamente necesario de la empresa adjudicataria y/o fabricante y únicamente para los fines previamente autorizados por FREMAP.
 - Los usuarios del acceso remoto deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
 - Se deberá acceder desde equipos y/o redes protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas sobre todo en lo referente al control de accesos al personal autorizado y la protección de los activos de FREMAP a los que se tenga acceso (lo que requiere el uso de soluciones actualizadas, antivirus, *antispyware*, etc...).
 - El adjudicatario será responsable directo de todas las actividades realizadas mediante el uso del acceso remoto proporcionado.
 - El adjudicatario deberá reportar a FREMAP aquellas incidencias de seguridad de las que tuviesen conocimiento (p.ej.: pérdida o compromiso de las credenciales, etc.).
- Uso no adecuado: el acceso remoto proporcionado no debe ser usado para:
 - Cualquier transmisión de información o acto que vaya en contra de la legislación vigente que sea de aplicación.
 - Fines privados, personales o comerciales, no relacionados con las actividades propias y autorizadas por FREMAP.
 - Transmisión de material que infrinja la legislación sobre propiedad intelectual (*software*, imágenes, video, audio, películas, etc.). En general la empresa adjudicataria se compromete a

- no hacer uso de los recursos informáticos y de comunicación para publicar o divulgar material que pueda suponer una violación de los derechos legales de terceros.
- Creación, utilización y transmisión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios de FREMAP o redes externas (virus, difusión de correo publicitario, cadenas de correo-e, etc.).
 - Actividades deliberadas con alguna de las siguientes finalidades:
 - Congestión de los enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin.
 - Escaneo de puertos.
 - Búsqueda de vulnerabilidades en equipos pertenecientes a FREMAP o redes externas.
 - Denegación de servicios y desconexión de equipos.
 - Destrucción o modificación de la información.
 - Violación de la privacidad e intimidad de los clientes de FREMAP.
 - Intentos de acceso o accesos no autorizados a equipos.

El licitador podrá optar por llevar a cabo la conexión por otros medios distintos a los especificados, si existiera algún tipo de factor técnico u organizativo que así lo requiriese, siempre que la conexión fuera segura, que se pudiera seguir cumpliendo el resto de puntos del presente apartado y que no supusiese ningún coste adicional para FREMAP. En este caso, el licitador incluirá en su oferta una descripción de las condiciones técnicas propuestas.