

Expediente Nº. LICT/99/029/2024/0208

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de impresión, manipulación y envío de cartas por correo ordinario a trabajadores protegidos y mutualistas de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO.....	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	3
4.1. Horario	4
4.2. Consumos estimados	5
4.3. Control y seguimiento.....	5
4.4. Confidencialidad y protección de datos:.....	5
ANEXO I. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	7



1. OBJETO

Las especificaciones en el presente pliego se establecen al objeto de contratar el servicio de impresión, manipulación y envío de cartas por correo ordinario a trabajadores protegidos y mutualistas de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.

FREMAP realizará el envío de la documentación al adjudicatario a través de medios telemáticos. El adjudicatario revisará el servidor, imprimirá cada documento en blanco y negro, lo plegará y ensobrará y realizará el envío postal a la dirección que aparece en el documento.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Independientemente de lo expuesto a continuación, el contrato se hallará bajo la legislación vigente en cada momento:

- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos
- Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

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.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio comprenderá la impresión, manipulación y envío de cartas por correo ordinario.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá dar acceso a FREMAP a un sFTP , para garantizar que el transporte de la información que se envíe al adjudicatario viajará de forma segura , transfiriendo los datos cifrados.

El servicio de intercambio a través del servidor sFTP, tiene que estar operativo al menos 15 días naturales antes del fin del contrato actualmente vigente.

A través del servidor FREMAP transmitirá al proveedor los documentos a remitir al trabajador o mutualista de FREMAP.

Se hará un envío por cada documento que deba remitirse.

El adjudicatario revisará el servidor sFTP, imprimirá cada documento en blanco y negro, lo plegará y ensobrará.

FREMAP entregará al adjudicatario, al inicio del contrato, los sobres necesarios. Estos sobres tendrán ventana, dimensiones de 115 mm x 225 mm, incluirán cajetín de franqueo pagado y el logotipo de FREMAP, y contarán con cierre de solapa autoadhesivo.

Posteriormente, FREMAP realizará envíos periódicos en función de las necesidades de reposición de sobres. La entrega se efectuará en la sede del adjudicatario que se nos indique.

Una vez ensobrado el documento, el adjudicatario realizará el envío postal a la dirección que aparezca en el documento. El adjudicatario deberá implementar las medidas técnicas necesarias en sus dispositivos de ensobrado para garantizar la correcta emisión y envío de las notificaciones postales, evitando así la generación de incidencias durante el proceso.

El proveedor preparará el documento para su envío postal. Realizará la clasificación postal de las direcciones y realizará su depósito en correos para el envío del documento por correo ordinario.

Semanalmente se realizará el depósito y envío en correos. Si antes del miércoles de la semana en curso el adjudicatario recibe el documento, deberá realizar el depósito y envío como máximo el viernes de la misma semana. Sin embargo, si recibe el documento el jueves o el viernes de la semana en curso, tendrá como plazo máximo hasta el viernes de la siguiente semana para realizar el depósito y envío.

En el supuesto de que el viernes de la semana en curso sea festivo, la regla anterior aplica para el día anterior, es decir, el jueves. De esta forma, si se recibe un documento el a partir del miércoles de la semana en curso, deberá entregarse el jueves, dado que el viernes es festivo.

El adjudicatario deberá remitir junto a la factura los albaranes de depósito en Correos, en los cuales se deberá indicar las fechas de envío por FREMAP de los documentos incluidos en cada albarán.

4.1. Horario

FREMAP enviará al adjudicatario los documentos a través del servicio SFTP. El horario en que podrá hacerlo es el establecido para los centros de FREMAP, que podrá consultarse en el siguiente enlace: www.fremap.es.

4.2. Consumos estimados

El consumo estimado de la duración inicial del contrato se refleja en la oferta económica.

Se informa del consumo estimado, sin que en ningún caso las cantidades indicadas supongan ningún compromiso ni obligación para FREMAP ni podrán utilizarse para eventuales reclamaciones por parte del adjudicatario en el caso de que varieran durante la vigencia del contrato, dadas las múltiples variables que pueden afectar al número final de envíos solicitados.

4.3. Control y seguimiento

4.3.1 Actuaciones

El adjudicatario entregará una factura mensual junto con los albaranes de todas las comunicaciones.

Habrán un albarán de correos por cada depósito en correos.

FREMAP comprobará que se realizará el envío de todas las comunicaciones.

Una vez se impriman y ensobre el documento, este tiene que ser destruido.

4.3.2. Responsables del contrato.

Para una correcta organización del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP el siguiente personal que deberá estar a disposición de FREMAP durante toda la duración del contrato:

- Responsable del contrato: Deberá asignarse un responsable del contrato que será el encargado de la facturación, aplicación de penalidades, incidencias del contrato, demoras en la entrega de la documentación... El responsable deberá estar disponible:
 - o Para comunicación por teléfono de 09:00h a 18:00h de lunes a viernes.
 - o Para comunicación por correo electrónico de 09:00h a 18:00h de lunes a viernes.

4.4. Confidencialidad y protección de datos:

El adjudicatario asumirá el compromiso de mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos e informaciones que le suministre FREMAP o de los que tenga conocimiento para el desarrollo de los servicios y funciones que tiene encomendadas en virtud del presente contrato.

Comprometiéndose a:

- Realizará únicamente las actividades que resulten necesarias para llevar a cabo la actividad objeto de la presente licitación y accederá únicamente a aquellos datos de carácter personal de los que es

responsable FREMAP cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación.

- No accederá, ni utilizará, ni tratará, ni alterará, ni destruirá los datos de carácter personal de los que sea titular o responsable FREMAP y que se encuentren en los locales en los que prestan los servicios objeto de la presente licitación.
- Guardará secreto profesional sobre toda la información, en especial la correspondiente a datos de carácter personal de los que sea titular o responsable FREMAP y a la que de manera fortuita o involuntaria pudiera tener acceso, extendiéndose esta obligación durante la vigencia del contrato resultante de la licitación y con posterioridad a la finalización del mismo.
- No aplicará ni utilizará los datos personales obtenidos para fines distintos a los que sean necesarios para la prestación de los servicios objetos de la presente licitación.
- Actuará conforme a las instrucciones que reciba de FREMAP.
- Adoptará las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- Finalizada la relación contractual, el adjudicatario devolverá o destruirá todos los datos de carácter personal tratados, debiendo certificar por escrito el cumplimiento de este extremo.
- Comunicará y hará cumplir a todo el personal a su cargo, colaboradores internos o externos y en general a todo el personal del que debe responder, las obligaciones establecidas en los párrafos anteriores.
- Aportará la documentación justificativa del cumplimiento de la normativa de protección de datos en el momento en que le sea solicitada por FREMAP, específicamente, el resultado de la última Auditoría de Protección de Datos para la verificación de las medidas de cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos.
- Responderá en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores por los perjuicios o consecuencias que se originen por tal motivo.
- Deberá responder ante posibles incidencias de seguridad que deberán ser notificadas en un plazo máximo de 24 horas. El no cumplimiento de este requisito será objeto de penalidad.
- La ejecución del contrato conllevará el acceso a datos personales por parte del adjudicatario, quien actuará como **Encargado del Tratamiento**, conforme al artículo 28 del RGPD. A tal efecto, se formalizará un **contrato de encargo de tratamiento** entre las partes, en el que se establecerán las condiciones, finalidades y medidas de seguridad aplicables. El adjudicatario se compromete a tratar los datos conforme a las instrucciones del Responsable y a garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.

ANEXO I. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El sistema de gestión de seguridad de la información de FREMAP se basa en marcos de trabajo reconocidos nacional e internacionalmente, en concreto la norma ISO 27001, en la que FREMAP está certificada desde 2018, y el Esquema Nacional de Seguridad en el que FREMAP está certificada en su categoría ALTA desde 2025.

Adicionalmente a lo especificado en el apartado 2 – Normativa de carácter técnico, el adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP, basada en las siguientes normas y directrices:

- “Norma UNE-ISO/IEC 27001” y su anexo A desarrollado en la norma UNE-ISO/IEC 27002.
- “Esquema Nacional de Seguridad (ENS)” regulado por el Real Decreto 311/2022 o normativa vigente.
- “Network and Information Security (NIS 2)”, regulada por la directiva 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, y la normativa que se genere de ésta.

El adjudicatario se compromete a implementar cuantas medidas sean necesarias para cumplir con las normas y directrices indicadas, así como con la Política de Seguridad de FREMAP. En los siguientes apartados y sin perjuicio de otros requisitos detallados en el pliego, se describen algunas de las medidas de aplicación extraídas de la política vigente.

Estos requisitos son de obligado cumplimiento y serán evaluados de forma continua a lo largo de la vida del contrato, pudiendo solicitarse las evidencias oportunas. Cualquier deficiencia o incumplimiento se considerará una prestación defectuosa del objeto del contrato, pudiendo aplicarse las penalidades que correspondan o la resolución del contrato según se indique en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario se compromete, en caso de ser requerido, a proporcionar información de alto nivel sobre la Arquitectura de Seguridad de sus sistemas, permitiendo a FREMAP valorar la protección y seguridad de la información de los activos y/o servicios subcontratados.

Control de Acceso

El adjudicatario se compromete a implementar mecanismos de control de acceso para proteger los recursos del sistema y la información, permitiendo el acceso solo a usuarios identificados y autorizados.

Los activos de información de FREMAP estarán físicamente resguardados en áreas de acceso controlado o contenedores seguros. Igualmente, todas las entradas y salidas serán registradas y supervisadas, comunicando a FREMAP cualquier intento de acceso indebido. En todo caso, FREMAP podrá solicitar registros detallados de estas operaciones.

Gestión de incidentes

El adjudicatario se compromete a establecer un proceso integral, documentado y detallado para la gestión de incidentes que abarque desde la detección del incidente hasta su resolución, notificando a FREMAP de inmediato ante cualquier brecha de seguridad. Igualmente, el adjudicatario mantendrá un registro de los incidentes clasificados según su criticidad y establecerá tiempos de resolución según esta clasificación.

Seguridad del equipamiento

El adjudicatario utilizará equipos debidamente securizados de manera que la utilización no suponga 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.

Todos los componentes que cuenten con capacidades de almacenamiento de información de FREMAP, ya sea temporal o permanente, deberán cumplir con al menos uno de los siguientes criterios:

- Estar incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCN-STIC 105).
- Estar clasificados conforme a la Guía de Taxonomía de referencia para productos de seguridad (CCN-STIC 140).
- Acreditar el cumplimiento de la norma ISO/IEC 15408 (Common Criteria), la Directiva NIS2, o normativa equivalente reconocida.
- Cumplir un requerimiento expreso detallado en el pliego o un valor diferencial para cubrir necesidades técnicas específicas, debiendo en este caso:
 - Incluir en su oferta una justificación técnica detallada.
 - Proponer medidas de seguridad compensatorias que garanticen un nivel de protección equivalente, conforme a los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel ALTO.

Borrado seguro

El licitador deberá incluir en su oferta el compromiso de realizar el borrado seguro de los datos almacenados en cualquier equipo que sea retirado o sustituido durante la ejecución del contrato, en cumplimiento con los requisitos del ENS en su nivel ALTO.

El adjudicatario realizará el borrado seguro con al menos uno de los siguientes métodos:

- Utilizando una herramienta incluida en el Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad TIC (CCN-STIC 105) de forma que se acredite el borrado seguro.
- Utilizando una herramienta incluida en la Guía de Taxonomía de Productos de Seguridad TIC (CCN-STIC 140) de forma que se acredite el borrado seguro.
- Acreditando el uso de un método de borrado seguro equivalente que garantice la sobreescritura a bajo nivel de los datos o su encriptación, impidiendo su recuperación por cualquier medio, en cumplimiento con los requisitos del ENS en su nivel ALTO.

El adjudicatario deberá mantener el cumplimiento normativo de borrado seguro durante toda la vida del contrato, proporcionando registros y certificados de los borrados seguros realizados, que deberán incluir el método de borrado utilizado.

Seguridad de Red

El adjudicatario se compromete a implementar medidas de seguridad específicas para proteger la información de FREMAP. Esto incluye establecer un sistema de seguridad perimetral con firewall para filtrar y controlar el tráfico entre redes internas y externas. Se debe garantizar la confidencialidad, integridad y autenticidad de la información en reposo y en tránsito, utilizando conexiones VPN seguras para comunicaciones fuera del dominio del adjudicatario.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de segmentación de redes realizado a través de un método reconocido (LAN físicos, VLAN, Virtualización de redes, etc.) que permita diferenciar entre segmentos externos y segmentos internos, incluyendo en los casos necesarios la segmentación de una red para invitados. Esta segmentación debe de quedar reflejada en la documentación de arquitectura de sistema del adjudicatario.

La información responsabilidad de FREMAP deberá estar alojada en segmentos que sean de acceso exclusivos a los usuarios autorizados para cumplir con la prestación del servicio. En los casos en los que se trate información altamente sensible se deberá tener una capa de protección firewall.

Cifrado de datos

Toda la información propiedad de FREMAP debe tener, al menos, la consideración equivalente a información confidencial y debe ser protegida, procesada y almacenada de manera segura mediante métodos de criptografía y cifrado siguiendo las directrices del Esquema Nacional de Seguridad, especialmente cuando se realice sobre soportes extraíbles.

Condiciones particulares de seguridad de la información

- 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.
- El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, recibirá instrucciones de FREMAP sobre las políticas y procedimientos, que le afecten para el desarrollo de su cometido y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. El citado personal recibirá las actualizaciones que se puedan producir sobre políticas y procedimientos.
- El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.

- El adjudicatario deberá documentar y mantener actualizados los procedimientos relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP.
- La documentación sobre las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP de la que el adjudicatario tenga conocimiento, así como la generada por el propio adjudicatario que documente los elementos y servicios a entregar a FREMAP, deberán ser protegidos y almacenados con seguridad y control de acceso.
- En caso de que el equipo disponga de acceso remoto a los elementos instalados en FREMAP se realizará en las condiciones que indique FREMAP.
- De cara a garantizar la exactitud de los registros de auditoría, todos los elementos suministrados a FREMAP, o con los que éstos interactúen, deberán tener sincronizados sus relojes haciendo uso de un servicio tipo NTP o similar.
- 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.
- 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 de ésta.
- 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.
- 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.
- En el caso de que el acceso a los equipos se realice mediante usuario y contraseña, 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. Respecto a los elementos suministrados a FREMAP, se deberá proporcionar un mecanismo de control de acceso a éstos que permita la identificación del usuario y su autenticación mediante contraseña y se deberá

proporcionar la forma de realizar el mantenimiento de estos accesos por parte del personal de FREMAP. El sistema de control de acceso del adjudicatario tendrá la responsabilidad, tanto del acceso a los recursos como de la autorización a los usuarios.

- El adjudicatario deberá realizar el suministro, objeto de esta contratación, con un Sistema Operativo soportado y mantenido por el fabricante del equipo, así como proceder a la actualización de versión y parches de seguridad durante la vigencia del contrato.
- El proveedor debe almacenar la información de FREMAP sólo el tiempo indispensable para realizar la gestión que se le encomienda en el contrato, debiendo destruir la misma cuando ya no sea necesaria.
- El proveedor debe proteger la información impresa con las medidas de seguridad físicas que sean necesarias, en todo el proceso de impresión, custodia y transporte hasta su depósito en la oficina de Correos.

