

**Expediente Nº. LICT/99/033/2025/0161**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del suministro y soporte de productos Atlassian para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. OBJETO</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO</b>                      | <b>3</b>  |
| <b>3. CONTEXTO</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. SITUACIÓN ACTUAL</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>5. ALCANCE</b>  | <b>5</b>  |
| <b>5.1 Suscripción de productos</b>                          | <b>6</b>  |
| 5.1.1 Upgrade de productos ya existentes                     | 7         |
| 5.1.2 Nueva contratación de productos no existentes          | 7         |
| <b>5.2 Supervisión y gestión de licencias contratadas</b>    | <b>7</b>  |
| 5.2.1 Mantenimientos   | 7         |
| 5.2.2 Soportes   | 7         |
| <b>5.3 Servicios prestados por el adjudicatario</b>          | <b>8</b>  |
| 5.3.1 Asesoramiento de productos                             | 8         |
| 5.3.2 Gestión de licencias y productos                       | 8         |
| <b>5.4 Acuerdo de nivel de servicio</b>                      | <b>9</b>  |
| 5.4.1 Clasificación de incidencias                           | 9         |
| 5.4.2 Requisitos de acuerdo de nivel de servicio             | 10        |
| <b>6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>                        | <b>10</b> |
| <b>6.1 Confidencialidad de datos y propiedad intelectual</b> | <b>11</b> |
| <b>6.2 Ligada al personal</b>                                | <b>11</b> |
| <b>6.3 Incidentes de seguridad</b>                           | <b>12</b> |
| <b>6.4 Conformidad</b>                                       | <b>12</b> |
| <b>6.5 Auditoría</b>   | <b>13</b> |
| <b>7. MEDIOS PERSONALES</b>                                  | <b>13</b> |
| <b>8. MEDIOS MATERIALES</b>                                  | <b>13</b> |
| <b>9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>                    | <b>13</b> |

## 1. OBJETO

---

Este documento establece las condiciones técnicas que regirán la suscripción, mantenimiento y soporte técnico de los productos de Atlassian en modo SaaS (licencias cloud) para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, durante toda la vida del contrato.

La duración de la prestación de todos los mantenimientos y soportes en alcance, comprende toda la vida del contrato.

La ejecución de la contratación deberá adecuarse en todo momento al Pliego de Cláusulas Administrativas y a este Pliego de Prescripciones Técnicas, cuyos contenidos tienen carácter contractual.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Deberá respetarse toda la normativa de aplicación en relación con el objeto del contrato y específicamente, toda la normativa de contratación pública. Además, la empresa adjudicataria se compromete a observar en sus actuaciones en relación al objeto del contrato los requisitos de seguridad y confidencialidad contenidos en las siguientes normas:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad., en el ámbito de la Administración Electrónica
- Otras normas incluidas en el apartado 6 de Seguridad de la información

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 contratación.

## 3. CONTEXTO

---

La Misión de FREMAP es colaborar con la Seguridad Social en la gestión de una serie de prestaciones sanitarias, económicas y actividades de prevención de riesgos laborales, contribuyendo a mejorar la salud de las personas trabajadoras y su reinserción laboral, favoreciendo así la productividad de las empresas mutualistas y la sostenibilidad del Sistema.

De forma alineada a los objetivos estratégicos de la entidad, la Dirección de Tecnologías de la información (DTI) de FREMAP tiene la misión de dar soporte a las necesidades de infraestructuras tecnológicas, evolucionar las aplicaciones corporativas de las distintas áreas de negocio e introducir nuevas capacidades que apoyen el desarrollo de los siguientes pilares fundamentales:

- **Servicio:** Progresar en el compromiso con nuestros principales grupos de interés, con el objetivo de consolidar nuestra referencia y liderazgo por la prestación de un servicio excelente.

- **Gestión:** Mejora continua de nuestros resultados a través de la eficiencia en la gestión.
- **Personas:** Avanzar para reafirmar el compromiso de los empleados, núcleo de una prestación de servicio y gestión excelentes, con el Propósito, Misión, Visión y objetivos de FREMAP.

La DTI de FREMAP desarrolla en este contexto planes y proyectos de sistemas informáticos y desarrollo de aplicaciones. Para la gestión de los proyectos y la actividad general de servicios de tecnología FREMAP viene haciendo uso de herramientas Atlassian, permitiendo la colaboración entre distintos perfiles y registrando tareas, hitos, e informes asociados a dicha actividad.

El objetivo de la presente licitación es el de continuar persiguiendo la excelencia en todas las líneas de acción que tienen una componente tecnológica y organizativa a través del uso de herramientas que permiten planificar, registrar y controlar la gestión de las actividades de los servicios informáticos de FREMAP.

Tras un análisis de las necesidades y en el contexto referido, se han definido los requisitos que ha de cumplir la presente contratación.

## 4. SITUACIÓN ACTUAL

Dada la evolución de los productos Atlassian, desde 2022 FREMAP viene trabajando en un entorno en la nube de Atlassian con licencias en modo SaaS (licencias cloud). Adicionalmente se ha comenzado a trabajar con distintos productos (plugins) disponibles en el Marketplace de Atlassian para cubrir distintos procesos de gestión de proyectos, tiempos, tareas y reporting.

La situación actual del licenciamiento de productos Atlassian es la siguiente, en todos los casos con la **modalidad cloud service**:

| Producto                                 | Número de usuarios | Tipo de Licencia | Tipo Suscripción (Plan) | Periodo de uso | Fecha de Vencimiento |
|--|--------------------|------------------|-------------------------|----------------|----------------------|
| Jira Software                            | 300                | Cloud            | PREMIUM                 | 1 año          | 05/08/2026           |
| Confluence                               | 300                | Cloud            | PREMIUM                 | 1 año          | 05/08/2026           |
| Bitbucket                                | 200                | Cloud            | PREMIUM                 | 1 año          | 05/08/2026           |
| Structure - Project Management at Scale  | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026           |
| Git Integration for Jira                 | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026           |
| Planning Poker                           | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| Draw.io                                  | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026           |
| Issue Checklist for Jira Pro             | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| BigPicture                               | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| BigPicture Enterprise                    | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| Tempo Timesheet                          | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| Comala Document Approval                 | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| ScriptRunner                             | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| BigTemplate - Export to PDF, Word, Excel | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026           |
| Atlassian Guard (Access)                 | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026           |
| Quick Filters for JIRA Dashboards        | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026           |

Tabla 1. Situación actual de licenciamiento.

FREMAP necesita renovar la suscripción de todos estos productos con la excepción de uno de ellos “Comala Document Approval” que se discontinuará, para la duración indicada del contrato (1 año). La lista completa de productos objetos de esta contratación se identifican en el siguiente apartado “5. ALCANCE”.

## 5. ALCANCE

FREMAP requiere adjudicar la renovación, upgrade y/o suscripción de las licencias y soporte anual de los siguientes productos, en todos los casos con la modalidad de uso del producto en modo SaaS (licencias cloud).

### Renovación:

Se necesita renovar las licencias de los siguientes productos:

- Jira Software – Plan Premium
- Confluence – Plan Premium
- Bitbucket – Plan Premium
- Structure - Project Management at Scale
- Git Integration for Jira
- Planning Poker
- draw.io
- Issue Checklist for Jira Pro
- BigPicture
- BigPicture Enterprise - Premium
- Tempo Timesheet
- ScriptRunner
- BigTemplate - Export to PDF, Word, Excel
- Atlassian Guard (Access)
- Quick Filters for JIRA Dashboards

**[REQ-1]:** El alcance de la contratación se corresponde con la siguiente relación de productos, volúmetrías:

| Producto                                | Número de usuarios | Tipo de Licencia | Tipo Suscripción (Plan) | Periodo de uso | Fecha de Renovación / Contratación | Operación a Realizar |
|---|--------------------|------------------|-------------------------|----------------|------------------------------------|----------------------|
| Jira Software                           | 300                | Cloud            | PREMIUM                 | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| Confluence                              | 300                | Cloud            | PREMIUM                 | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| Bitbucket                               | 200                | Cloud            | PREMIUM                 | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| Structure - Project Management at Scale | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| Git Integration for Jira                | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| Planning Poker                          | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| draw.io                                 | 300                | Cloud            | Standard                | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| Issue Checklist for Jira Pro            | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| BigPicture                              | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |
| BigPicture Enterprise                   | 300                | Cloud            | N/A                     | 1 año          | 05/08/2026                         | Renovación           |

|  |     |       |          |       |            |            |
|--|-----|-------|----------|-------|------------|------------|
| Tempo Timesheet                          | 300 | Cloud | N/A      | 1 año | 05/08/2026 | Renovación |
| ScriptRunner for JIRA                    | 300 | Cloud | N/A      | 1 año | 05/08/2026 | Renovación |
| BigTemplate - Export to PDF, Word, Excel | 300 | Cloud | N/A      | 1 año | 05/08/2026 | Renovación |
| Atlassian Guard (Access)                 | 300 | Cloud | Standard | 1 año | 05/08/2026 | Renovación |
| Quick Filters for JIRA Dashboards        | 300 | Cloud | Standard | 1 año | 05/08/2026 | Renovación |

Tabla 2. Alcance (Productos, licencias).

**[REQ-2]:** Para la totalidad de los productos y complementos indicados, se solicita la contratación en base a los siguientes requisitos:

- El licenciamiento se realizará de forma anual para un volumen de 300 usuarios (intervalo de 200-300 usuarios bajo un mismo precio según las condiciones de licenciamiento de Atlassian), salvo el caso de Bitbucket en el que el volumen contratado será de 200 usuarios (rango de 100 a 200 usuarios)
- Licenciamiento en modalidad cloud.
- Soporte técnico y acceso al foro técnico durante toda la vida del contrato, en la modalidad de “Premium support” para modalidad cloud de los productos de Atlassian.

## 5.1 Suscripción de productos

Los requisitos que rigen la suscripción, mantenimiento y soporte, durante toda la vida del contrato, son los siguientes:

**[REQ-3]:** El adjudicatario llevará a cabo toda la gestión de suscripción, renovación y/o *upgrade* de las licencias en alcance de forma anual hasta cubrir toda la vida del contrato. Para ello, FREMAP compartirá con el adjudicatario los números de suscripción y/o números de serie de las licencias que actualmente tiene en activo para que éste pueda realizar la renovación y/o *upgrade* de las mismas, así como un usuario de acceso con los permisos necesarios a la instancia de FREMAP de Atlassian en cloud si fuese necesario.

Debido a motivos relacionados con la seguridad de la información, no resulta posible incluir en el Pliego de Prescripciones Técnicas la información relativa a los SEN para solicitar la Quote a Atlassian. En caso de que el licitador encuentre necesario conocer los códigos SEN para poder realizar la oferta, se deberá solicitar al correo de [licitaciones@fremap.es](mailto:licitaciones@fremap.es), adjuntando la Declaración Responsable recogida en el documento “ANEXO DE CONFIDENCIALIDAD – SEN” ubicado en la carpeta comprimida “ANEXOS.zip”.

**[REQ-4]:** El adjudicatario facilitará a FREMAP cualquier otro usuario y contraseña que su proveedor le proporcione para poder contactar o acceder a la zona privada de la web del fabricante y verificar el estado y vigencia de las licencias y productos contratados.

**[REQ-5]:** La información de los números de serie, usuarios y contraseñas de las licencias gestionadas para FREMAP, no podrá ser comunicada a terceros sin el consentimiento expreso de FREMAP.

**[REQ-6]:** A la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a eliminar de sus sistemas toda la información de usuarios y contraseñas de las licencias gestionadas para FREMAP, y a facilitar a FREMAP cualquier información, permisos y actividades de transición necesarias relacionadas con la gestión del licenciamiento, soporte y mantenimiento del producto.

**[REQ-7]:** El modelo de facturación debe ajustarse a un pago anual coincidiendo con el momento de la renovación anual de las licencias.

**[REQ-8]:** Todas las licencias objeto del contrato deberán figurar a nombre de FREMAP. En el supuesto de ser necesario el nombre de una persona de contacto de FREMAP, el adjudicatario deberá contactar con el responsable del contrato para obtener la persona de referencia.

**[REQ-9]:** La gestión de la renovación / suscripción de las licencias objeto del contrato se realizarán en el entorno habilitado por el fabricante para FREMAP y será comunicada al responsable del contrato.

**[REQ-10]:** El adjudicatario deberá asignar un **“Gestor de cuenta”** que se encargará de centralizar el contacto con FREMAP y de asistirle en las dudas que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

### **5.1.1 Upgrade de productos ya existentes**

**[REQ-11]:** Para la duración del contrato, el adjudicatario deberá de forma anual contratar, renovar y/o normalizar la vigencia de todas las licencias en alcance para cubrir al menos la totalidad de la vida del contrato, para cualquier producto o licencia ya existente al momento de la adjudicación.

### **5.1.2 Nueva contratación de productos no existentes**

**[REQ-12]:** El adjudicatario deberá contratar, renovar y/o normalizar la vigencia de todas las licencias en alcance de forma anual para cubrir al menos la totalidad de la vida del contrato, para cualquier producto o licencia que sea solicitada en el alcance de este pliego o sea tramitada posteriormente como ejecución de modificaciones previstas.

## **5.2 Supervisión y gestión de licencias contratadas**

**[REQ-13]:** El adjudicatario deberá supervisar y gestionar el cumplimiento de los compromisos de fabricante en cuanto al mantenimiento y soporte de las licencias y productos contratados, ofreciendo interlocución cuando sea necesario y cuando FREMAP así lo requiera.

### **5.2.1 Mantenimientos**

**[REQ-14]:** El adjudicatario deberá anticipar y dar soporte ante las actualizaciones que el fabricante planifique o realice, incluyendo las de las APIs del producto, alertando del impacto que pueda tener en los productos contratados. Se deberá asegurar una entrega continua de actualizaciones de versiones de software, en especial aquellas que afecten a la seguridad de los productos contratados, bajo el mantenimiento de *“Premium Support”*.

### **5.2.2 Soportes**

**[REQ-15]:** El adjudicatario deberá supervisar que el fabricante proporciona a FREMAP un soporte técnico adecuado de los productos contratados, de forma que permita una alta continuidad del servicio productivo que prestan, bajo el soporte de *“Premium Support”*, incluido por el fabricante como parte del licenciamiento.

**[REQ-16]:** El adjudicatario deberá gestionar la escalación y resolución de incidentes según los requisitos que se detallan en el apartado *“5.4 Acuerdo de nivel de servicio”*. También deberá habilitar la posibilidad de que FREMAP pueda escalar directamente incidencias con el proveedor bajo el soporte de *“Premium support”*.

**[REQ-17]:** El adjudicatario deberá ser fabricante del producto o un partner autorizado con cualificación demostrable Platinum Solution Partner de Atlassian, para su distribución y soporte. En cualquier caso, el soporte a la solución implantada se realizará por técnicos certificados por el fabricante en la herramienta.

**[REQ-18]:** El adjudicatario deberá facilitar a FREMAP:

- Soporte a la instalación, actualizaciones y funcionalidades durante el periodo de vigencia del contrato
- Soporte en la configuración de los procedimientos de backup diario
- Soporte resolviendo incidentes que requieran actuaciones de recuperación cumpliendo los requisitos detallados en el apartado “5.4 Acuerdo de nivel de servicio”.
- Proporcionar información anticipada en caso de labores de mantenimiento o interrupciones del servicio por parte del adjudicatario o de Atlassian
- Disponibilidad del entorno del 99.9 % en línea con los SLAs garantizados por el fabricante
- Proactividad informando de las actualizaciones de software de atlassian y el impacto en los productos en uso en FREMAP

### 5.3 Servicios prestados por el adjudicatario

**[REQ-19]:** Adicionalmente a las labores de soporte y mantenimiento, el adjudicatario deberá proporcionar de forma directa los servicios que se relacionan y describen en los siguientes subapartados.

#### 5.3.1 Asesoramiento de productos

**[REQ-20]:** La empresa adjudicataria asesorará a FREMAP, en todo momento, acerca de:

- Necesidades, dudas e incidencias en relación al licenciamiento/suscripción/mantenimiento de los productos adquiridos a través de este contrato.
- Ventajas derivadas de los productos contratados.
- Dudas sobre otros productos o modalidades de contratación en los que FREMAP pueda estar interesado.

#### 5.3.2 Gestión de licencias y productos

**[REQ-21]:** El adjudicatario deberá designar un “**Gestor de licencias y productos**” como interlocutor para la gestión integral de los productos del contrato, disponiendo de:

- Amplio conocimiento de las opciones de licenciamiento y suscripción de toda la gama de productos de Atlassian y sus formas de contratación.
- Atención y soporte, en idioma español.
- Horario laboral que permita una coincidencia de al menos 4 horas en la franja horaria de FREMAP (08:00h – 17:00h CET) de lunes a viernes.

La persona que actúe como “Gestor de licencias y productos”, podrá ser la misma persona designada como “Gestor de cuenta”.

**[REQ-22]:** El adjudicatario deberá incluir la figura de Responsable del Contrato, que deberá supervisar y coordinar la correcta ejecución del contrato.

**[REQ-23]:** El adjudicatario proporcionará a FREMAP al menos los siguientes servicios:

- Asesoramiento especializado, disponiendo de amplios conocimientos sobre las diferentes modalidades de contratación de los diferentes productos de Atlassian y su Marketplace.

- Interlocución entre FREMAP y Atlassian para cumplir con el servicio de asesoramiento y gestión objeto de este contrato, siempre que sea necesario.
- Deberá realizar las gestiones administrativas y/o burocráticas que resulten necesarias con Atlassian y/o sus colaboradores responsables de los complementos contratados, provenientes del Marketplace de Atlassian, para facilitar a FREMAP la gestión y el correcto mantenimiento de sus licencias y de los mantenimientos y soportes derivados de las mismas.

**[REQ-24]:** El adjudicatario deberá garantizar a FREMAP los siguientes puntos en relación a protección de datos:

- En el desarrollo de las tareas que requieran acceso a la instancia de Atlassian de FREMAP, solo se accederá a los datos mínimos imprescindibles para el soporte y mantenimiento del producto. A efectos de que en el desarrollo de su actividad, por error o accidente, el proveedor pudiera acceder a datos de carácter personal con motivo de la prestación, la empresa adjudicataria y las personas que accedan a la instancia, productos y datos de FREMAP deberán firmar una declaración de confidencialidad y seguridad anexa al contrato principal.
- Se considera necesario que el adjudicatario asegure que la ubicación de los datos de carácter personal que pudiese haber residan físicamente en alguno de los países del espacio económico europeo. En caso contrario, se considera necesario aportar las medidas de seguridad que garanticen el cumplimiento de la legislación europea (RGDP) en materia de protección de datos.

## 5.4 Acuerdo de nivel de servicio

### 5.4.1 Clasificación de incidencias

**[REQ-25]:** FREMAP clasifica la prioridad de las incidencias de acuerdo al grado de impacto y de urgencia. Los términos empleados para establecer la prioridad de las incidencias se fundamentan en los siguientes conceptos:

- **Impacto:** Medida del grado de importancia de la incidencia dependiendo de cómo ésta afecta a los procesos de negocio de FREMAP y/o del número de usuarios que se encuentran afectados. A continuación, se especifican criterios para fijar un tipo de impacto u otro a la incidencia:
  - Alto (IA): Un número alto de empleados de FREMAP están afectados por la incidencia no pudiendo realizar su trabajo. Terceros relacionados con FREMAP están afectados de manera importante. Existe o puede existir un alto daño económico y/o de imagen para FREMAP.
  - Medio (IM): Un número significativo de empleados de FREMAP están afectados por la incidencia no pudiendo realizar su trabajo correctamente. Terceros relacionados con FREMAP están afectados de alguna manera. Existe o puede existir un moderado daño económico y/o de imagen para FREMAP.
  - Bajo (IB): Un número bajo de empleados de FREMAP están afectados por la incidencia no pudiendo realizar su trabajo correctamente o lo pueden realizar, pero de manera diferente a la habitual. Terceros relacionados con FREMAP están afectados de manera no significativa. Existe o puede existir un mínimo daño económico y/o de imagen para FREMAP.

- **Urgencia:** Medida del tiempo máximo de demora que FREMAP acepta para la resolución de la incidencia. A continuación, se especifican criterios para fijar un tipo de urgencia u otro a la incidencia:
  - Alta (UA): El daño causado por la incidencia a procesos de negocio de FREMAP, a los usuarios o a terceros aumenta de manera muy importante con el tiempo.
  - Media (UM): El daño causado por la incidencia a procesos de negocio de FREMAP, a los usuarios o a terceros aumenta de manera importante con el tiempo.
  - Baja (UB): El daño causado por la incidencia a procesos de negocio de FREMAP, a los usuarios o a terceros aumenta con el tiempo.
- **Prioridad:** Nivel asignado a la incidencia de cara a su resolución. Habrá 4 tipos de prioridad de cara a la resolución de la incidencia por parte del adjudicatario en función del impacto y de la urgencia: P1, P2, P3 y P4.

#### 5.4.2 Requisitos de acuerdo de nivel de servicio

**[REQ-26]:** El adjudicatario deberá cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio en cuanto a la atención y cobertura en el soporte de incidencias según su grado de prioridad y de acuerdo a la modalidad de soporte contratada de Atlassian, denominada “Premium Support”.

| Prioridad      | Impacto a negocio (FREMAP)  | Acuerdos de nivel de servicio (ANS)   |
|----------------|---|---|
| <b>P1 = L1</b> | <b>Impacto catastrófico para FREMAP:</b><br>Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable. | Atención con tiempo de respuesta en menos de 1 hora.<br>Resolución de incidencia o solución de contorno en 24h        |
| <b>P2 = L2</b> | <b>Impacto crítico para FREMAP:</b><br>Pérdida o degradación significativa de servicios.  | Atención con tiempo de respuesta en menos de 2 horas.<br>Resolución de incidencia o solución de contorno en 48h       |
| <b>P3 = L3</b> | <b>Impacto moderado para FREMAP:</b><br>Pérdida o degradación moderada de los servicios (se puede seguir trabajando con alguna dificultad).                     | Atención con tiempo de respuesta en menos de 24 horas.<br>Resolución de incidencia o solución de contorno en 1 semana |
| <b>P4 = L4</b> | <b>Impacto mínimo para FREMAP:</b><br>Funcionamiento esencial con algún problema menor en alguno de los servicios.  | Atención con tiempo de respuesta en menos de 48 horas<br>Resolución de incidencia o solución de contorno en 2 semanas |

Tabla 3. Requisitos de acuerdo de nivel de servicio

## 6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de FREMAP está basado en marcos normativos de referencia reconocidos tanto a nivel nacional como internacional. En particular, está alineado con la norma ISO/IEC 27001, en la que FREMAP mantiene la certificación desde 2018, y con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), con certificación en categoría ALTA desde 2025.

**[REQ-27]:** 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, en su categoría ALTA.
- “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.

**[REQ-28]:** En el caso de que el adjudicatario proporcione o tenga acceso a información, sistemas o servicios de FREMAP, éste 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.

**[REQ-29]:** El adjudicatario se compromete, en caso de ser requerido, a proporcionar información de alto nivel sobre la Arquitectura de Seguridad de los sistemas, permitiendo a FREMAP valorar la protección y seguridad de la información de los activos y/o servicios subcontratados.

**[REQ-30]:** El adjudicatario se compromete a seguir un proceso formal para planificar y adquirir nuevos componentes de forma coherente con la seguridad y el análisis de riesgos, asegurando que las adquisiciones cumplan con las necesidades técnicas manteniendo la integridad y continuidad de los servicios. Igualmente realizará un estudio de las capacidades antes de prestar servicios a FREMAP, incluyendo requisitos técnicos, materiales, personal e instalaciones. Estas capacidades deben mantenerse durante su ciclo de vida.

**[REQ-31]:** El adjudicatario deberá proporcionar, si FREMAP lo solicita, un listado de productos y servicios utilizados, verificando que estén certificados según los estándares de seguridad aplicables, así como implementar medidas rigurosas para asegurar la identificación y el acceso seguro a la información, a los sistemas y a los servicios de FREMAP.

A continuación, se relacionan algunas de las medidas y controles extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP, siendo de cumplimiento obligatorio y objeto de seguimiento periódico.

## **6.1 Confidencialidad de datos y propiedad intelectual**

**[REQ-32]:** Todos los profesionales adscritos al contrato, incluyendo los que se incorporen al comienzo y todos los que se puedan incorporar durante toda la vida del mismo, deberán adquirir un inequívoco compromiso de confidencialidad mediante la firma del anexo que, en cumplimiento de la normativa de aplicación vigente, garantiza la confidencialidad de los datos y describe las medidas técnicas y organizativas que deben seguirse durante toda la prestación a este respecto.

**[REQ-33]:** La propiedad intelectual de todos los productos y/o entregables generados a partir del desarrollo de los servicios profesionales prestados durante la vida del contrato, si los hubiese, corresponde a FREMAP.

**[REQ-34]:** Cualquier documentación con información de FREMAP y, en particular, 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-35]:** La empresa adjudicataria deberá asegurar que toda la información, productos y/o entregables se entregan a FREMAP a la finalización del contrato, no pudiendo almacenarse ni utilizarse para fines diferentes al objeto del mismo, salvo autorización expresa.

## **6.2 Ligada al personal**

El personal del adjudicatario en la ejecución del contrato se obliga expresamente a:

- Cumplir las instrucciones particulares que pudiera recibir del responsable de FREMAP designado para la ejecución del contrato.
- No extraer sobre ningún dispositivo o equipo informático, ni transmitir, ningún tipo de información en cualquier formato o soporte, sin la autorización previa del responsable de FREMAP designado para la ejecución del contrato.
- No introducir en FREMAP ningún tipo de dispositivo sin previa autorización del responsable de FREMAP designado para la ejecución del contrato.
- Acceder únicamente a los recursos necesarios para la realización de sus cometidos.
- No ceder o divulgar ninguna credencial de acceso a la aplicación o sistemas de información.
- Comunicar de inmediato a FREMAP cualquier incidencia, indicador de ataque, brecha o vulnerabilidad, en materia de seguridad de la información.
- Destruir ficheros temporales utilizados para la realización de sus cometidos, una vez hayan dejado de ser necesarios.
- No extraer, ni copiar, software, metodologías o procedimientos propiedad de FREMAP.
- Al finalizar el contrato, deberá devolver o destruir la información de forma irrecuperable, siguiendo las instrucciones del responsable de FREMAP designado para la ejecución del contrato.
- Cumplir con la normativa general de protección de datos de carácter personal (RGPD).

### 6.3 Incidentes de seguridad

**[REQ-36]:** El adjudicatario se compromete a establecer un proceso integral, documentado y detallado para la gestión de incidentes de seguridad 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.

**[REQ-37]:** En relación a la integridad de la información, cualquier violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos transmitidos, conservados o tratados de otra forma, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

**[REQ-38]:** En relación a la confidencialidad de la información, cualquier violación de la seguridad, sustracción o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

**[REQ-39]:** En relación a la disponibilidad de la información, cualquier incidente que impacte y/o afecte al servicio de forma grave, deberá ser comunicado a FREMAP de forma inmediata.

**[REQ-40]:** No se permitirá la extracción de ninguna información, vía telemática o vía soporte extraíble, sin el correspondiente conocimiento y autorización por parte de FREMAP. Así mismo, se prohíbe expresamente la utilización de cualquier utilidad/herramienta sin el correspondiente conocimiento y autorización por parte de FREMAP.

### 6.4 Conformidad

**[REQ-41]:** El adjudicatario se compromete, en caso de ser requerido por FREMAP, a presentar declaraciones responsables de compromiso de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación, tanto a nivel de empresa como del personal adscrito al contrato.

**[REQ-42]:** El adjudicatario asumirá daños, gastos, costes y perjuicios de cualquier naturaleza derivados del incumplimiento por parte de éste o de su personal respecto de las obligaciones de este contrato, incluyendo las exigibles por vulneraciones de seguridad o uso indebido de los sistemas o aplicaciones.

## 6.5 Auditoría

FREMAP realiza procesos de auditoría periódicos a efectos de comprobación de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación.

**[REQ-43]:** FREMAP quedará capacitada para la realización de auditorías de seguridad de la información, a fin de velar por las políticas establecidas y las normativas de aplicación, en su caso. El plan de auditoría será acordado entre FREMAP y el adjudicatario.

**[REQ-44]:** FREMAP quedará capacitada para recabar cualquier información relacionada con la seguridad de los sistemas donde resida en reposo o en movimiento información de FREMAP, teniendo el adjudicatario que suministrar esta información de forma concisa y veraz. Esto se aplica tanto al adjudicatario como a cualquier subcontratación de sistemas que por parte de este se realice.

## 7. MEDIOS PERSONALES

---

El adjudicatario se compromete a poner a disposición de FREMAP los medios personales necesarios conforme al alcance y a los términos establecidos en el Pliego Técnico, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación:

- Responsable del Contrato, encargado de mantener un seguimiento del contrato, supervisar y coordinar la correcta ejecución del contrato.
- Gestor de cuenta, que se encargará de centralizar el contacto con FREMAP y de asistirle en las dudas que puedan surgir durante la vigencia del contrato, en cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Gestor de licencias y productos como interlocutor para la gestión integral de los productos del contrato, en cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La persona que actúe como "Gestor de licencias y productos", podrá ser la misma persona designada como "Gestor de cuenta".

El adjudicatario deberá poner a disposición de FREMAP los roles descritos en cumplimiento de los requisitos técnicos, sin necesidad de que sean desempeñados por personas distintas.

## 8. MEDIOS MATERIALES

---

El adjudicatario deberá ser fabricante del producto o un partner autorizado con cualificación demostrable Platinum Solution Partner de Atlassian, para su distribución y soporte. El licitador previo a adjudicar deberá entregar copia del certificado o equivalente que le acredita por el fabricante como vendedor autorizado de las soluciones y productos ofertados.

## 9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

---

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

✓Declaración de modalidad PRL (\*)

(\*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua ( <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante> ): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos.

