

**Expediente Nº. LICT/99/158/2023/0242**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de mantenimiento de la solución de Control de Presencia y suministro de una impresora gráfica de tarjetas plásticas para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1 Red de centros. ....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 Modelo de gestión técnica .....</b>	<b>5</b>
<b>4.3 Parque actual .....</b>	<b>5</b>
<b>4.4 Catálogo de equipamiento .....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONTENIDO DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1 Terminales de control de presencia .....</b>	<b>6</b>
<b>5.2 Impresora gráfica de tarjetas plásticas.....</b>	<b>7</b>
5.2.1 Fase de instalación .....	8
5.2.2 Requisitos técnicos.....	8
5.2.3 Fase de garantía y soporte .....	8
5.2.4 Productos a suministrar .....	9
5.2.5 Características requisitos tarjetas PVC.....	9
5.2.6 Formación.....	9
<b>6. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>	<b>10</b>
<b>6.1 Medios humanos .....</b>	<b>10</b>
<b>6.2 Horario de atención y tiempos de respuesta.....</b>	<b>10</b>
<b>6.3 Soporte solución actual.....</b>	<b>11</b>
<b>7 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>8 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>15</b>

## 1. OBJETO

---

El objeto del presente documento es establecer los requisitos técnicos que regirán en el contrato para el servicio de mantenimiento de la solución de Control de Presencia en todos los centros de trabajo de FREMAP - Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61 - (en adelante, FREMAP), junto a la adquisición de una impresora gráfica de tarjetas plásticas, con los correspondientes consumibles, para su uso en la Sede Social de FREMAP.

Los equipos de este Sistema de Control de Presencia, objeto de este mantenimiento preventivo y correctivo figuran en el ANEXO IV – LISTADO DE TERMINALES POR CENTRO DE TRABAJO.

Dichas actuaciones preventivas y correctivas incluyen el conjunto de operaciones, cuidados de conservación, soporte y puesta a punto para que los terminales de control de presencia puedan seguir funcionando correctamente.

- Mantenimiento preventivo.

Entran dentro de este servicio las operaciones que es preciso realizar periódicamente, en el Hardware (equipos y componentes físicos, es decir, terminales de control de presencia), en el Software (productos y programas de dichos terminales), a fin de evitar la aparición de anomalías, deficiencias o averías, disminuir su intensidad y prolongar la vida útil de los terminales en condiciones de uso habituales.

- Mantenimiento correctivo.

Entran dentro del mantenimiento correctivo las actuaciones necesarias que realice el adjudicatario para mantenerlo en correctas condiciones de funcionamiento. El licitador podrá realizar dichas labores de mantenimiento, dependiendo del carácter de estas, presencial, vía telefónica o conexión remota.

Se entiende que el Sistema de Control de Accesos y Presencia basado en sistemas de datos biométricos, tarjetas chip y tarjetas de proximidad está integrado por los terminales de marcaje, tornos y portillos, y demás elementos tanto físicos como lógicos contenidos en él.

## 2. OBJETIVOS

---

Tras el análisis de las necesidades sobre el servicio de mantenimiento de la solución de control de presencia de FREMAP y en el contexto referido en el apartado anterior, se han obtenido los requisitos que han de cumplir los elementos que los explotan y que son objeto de la presente contratación.

En este sentido, se han detectado los siguientes objetivos de alto nivel:

- Servicio de mantenimiento de la solución de Control de Presencia para FREMAP, en todos los centros de trabajo de la Entidad.
- Servicio de mantenimiento del software de gestión centralizada, así como las actualizaciones del mismo y las licencias de uso durante toda la vigencia del contrato.
- Adquisición, suministro e implantación de una impresora gráfica de tarjetas plásticas.
- Adquisición y suministro de tarjetas de control de presencia.

- Adquisición, para la impresora gráfica de tarjetas plásticas de 16 cartuchos de tinta.
- Gestión del servicio durante toda la vida del contrato, incluyendo soporte, y, gestión del suministro sobre la impresora gráfica de tarjetas plásticas, incluyendo garantía y soporte.
- Gestión de la capacidad y seguimiento del contrato.
- Modificaciones previstas.

Todos los puntos anteriores se llevarán a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige esta licitación.

### **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 corresponder al objeto de esta contratación, tanto de carácter técnico como medioambiental, destacando las siguientes:

- Todos los terminales que forman parte del presente pliego deberán ajustarse a lo establecido en la Directiva 2001/95/CE, relativa a la Seguridad General de Productos, y en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, B.O.E. Nº 9 publicado el 10 de enero de 2014, en aplicación de dicha Directiva en España. Debe tenerse en cuenta que la Directiva 2001/95/CE ha sido derogada por el Reglamento 2023/988 sobre Seguridad General de los Productos, sin embargo, los efectos de esta Directiva se mantienen hasta el día 13 de diciembre de 2024, fecha a partir la cual, regirán lo dispuesto en el Reglamento 2023/988 mencionado anteriormente.
- Todos los modelos que vayan conectados a la red eléctrica cumplirán con la normativa señalada en el Real Decreto 842/2002 del 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, así como la Directiva Europea de Baja Tensión (2014/35/UE).
- Todos los terminales presentados al presente pliego que así lo requieran y puedan generar perturbaciones electromagnéticas, deberán cumplir obligatoriamente la Directiva Europea de Compatibilidad Electromagnética (2014/30/UE).
- Los productos deberán ser conformes con la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, y el Real Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases.
- En este sentido, el R.D 110/2015, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, tiene por objeto establecer medidas para prevenir la generación de residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos y reducir su eliminación y la peligrosidad de sus componentes, así como regular su gestión para mejorar la protección del medio ambiente.
- Directiva UE 2019/770, de 20 de mayo de 2019 relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.

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.

## 4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

---

### 4.1 Red de centros.

FREMAP se organiza territorialmente en Direcciones Regionales y cada una de éstas comprende un conjunto de Unidades de Prestación de Servicios (U.P.S.). En base a esta organización, FREMAP cuenta con una Red de Centros que incluyen la Sede Social, Hospitales y Hospitales de Día así como centros Administrativos y/o Asistenciales, sumando un total de 194 centros distribuidos por toda la geografía nacional.

### 4.2 Modelo de gestión técnica

El área de Producción de la Dirección de Tecnologías de la Información (en adelante DTI) de FREMAP tiene como función principal prestar soporte a los servicios que la DTI ofrece al negocio y a los distintos usuarios de FREMAP mediante la gestión, explotación y evolución de los sistemas de información.

El área de Producción dispone de una serie de servicios internos para los que se sigue un modelo de gestión de servicios basado en ITIL. Esta metodología establece un modelo de seguimiento continuo de cada uno de los servicios del área de Producción, definiendo un responsable y los mecanismos necesarios para hacer el seguimiento de las incidencias, problemas, cambios, peticiones de servicios y eventos asociados a su servicio, así como de la actividad de las personas que participan en él.

- Actualmente, todas las necesidades técnicas de los actuales adjudicatarios de servicios de control de presencia son coordinadas por el responsable del servicio de Dotaciones.
- Adicionalmente, las necesidades técnicas de los actuales adjudicatarios respecto al software de control de presencia son coordinadas por el responsable del servicio de Plataforma.
- Las herramientas que se utilizan para soportar el modelo de gestión del área de producción de la DTI son las siguientes:
- CA ServiceDesk Manager. Solución que soporta la gestión de incidencias, problemas, cambios y peticiones de servicio conforme a las buenas prácticas ITIL.
- CA CMDB. Solución que soporta el inventario y la gestión de configuración de todos los activos de la DTI.
- Microsoft SCCM. Solución que soporta la distribución de software a todo el equipamiento informático de FREMAP.
- Microsoft SCOM. Solución que soporta la monitorización de todo el equipamiento informático de FREMAP.
- El adjudicatario deberá coordinar todas sus actuaciones de acuerdo a los procesos que se indiquen según el modelo de gestión de la DTI de FREMAP.

### 4.3 Parque actual

El parque actual de terminales de control de presencia de FREMAP consta de 228 unidades distribuidas por toda la geografía nacional. Estos terminales permiten el fichaje de más de 5.000 usuarios de forma diaria, registrando entradas, salidas y periodos de comida, etc.

FREMAP cuenta con un inventario actualizado de dispositivos que incluye además de la información básica, la configuración y la ubicación de cada uno de los terminales. De acuerdo a este inventario, los terminales existentes en la actualidad son los siguientes:

Tipo de equipo	Descripción	Funcionalidad	Unidades
<b>ICLOCK 560</b>	Terminal de control de presencia	Lectura de tarjetas de proximidad.	228 (*)

Tabla 1 Modelos actuales terminales control de presencia de FREMAP.

(\*) FREMAP dispone de 194 centros repartidos por toda la geografía nacional, sin embargo, dispone de 228 terminales de control de presencia, debido a que en ciertos centros, se dispone de más de un terminal.

#### 4.4 Catálogo de equipamiento

Categoría de equipamiento	Descripción	Funcionalidad	Unidades
<b>CP-TARJETA</b>	Tarjeta de control de presencia de proximidad (sin contacto)	Tarjeta que permite el fichaje de los usuarios sin necesidad de alta de huellas digitales	1.000 tarjetas anuales

## 5. CONTENIDO DEL SERVICIO

### 5.1 Terminales de control de presencia

La empresa adjudicataria deberá atender todas las incidencias que se produzcan en la solución de Control de Presencia, propiedad de FREMAP, desplazándose, si fuera necesario, al lugar donde se ubique dicho terminal, para atender y resolver las averías, desgaste, o rotura que se produzcan en cualquiera de los elementos de dicho terminal. Estos avisos deberán ser efectuados por el responsable del contrato por parte de FREMAP.

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato un canal que permita contactar con el servicio técnico de dicha empresa, referentes a cuestiones técnicas, localización de fallos y asesoramiento de nuevos sistemas, así como, resolver aquellas dudas o incidencias que puedan atenderse y resolverse de forma telemática, dentro del horario especificado.

El presupuesto de la licitación contempla una bolsa económica para la sustitución de aquellos terminales de control de presencia, los cuales no se puedan reparar por ningún medio. Estos terminales, serán sustituidos por otro equipo nuevo de igual o similares características, previa conformidad de FREMAP, con la finalidad de mantener la operatividad del sistema. Una vez se haya recibido el nuevo terminal, la empresa adjudicataria realizará la instalación de este, en el centro que proceda, asumiendo los costes referidos a la sustitución y retirada de los terminales. En caso de que la reparación del terminal averiado no sea posible llevarla a cabo en el mismo día, la empresa adjudicataria deberá suministrar un equipo de sustitución mientras se repara dicho terminal.

Todas las instalaciones, retiradas y devoluciones deberán ser perfectamente actualizadas y documentadas en el inventario de FREMAP siguiendo para ello los procedimientos internos de FREMAP.

A continuación, se detallan las condiciones y requisitos de las actividades de inventario:

El adjudicatario deberá proporcionar la información de inventario necesaria para el correcto seguimiento de los activos a lo largo de la duración del contrato y desde la fase de implantación y despliegue (unidades instaladas, sustituidas, retiradas, ubicación, números de serie, modelos y otros datos de gestión).

- FREMAP podrá solicitar en cualquier momento de la duración del contrato información adicional relativa al inventario para adecuarse completamente a la definición de activos especificada en su CMDB o evoluciones de la misma.

A continuación, se detallan las condiciones generales del etiquetado del equipamiento:

- Todos los activos suministrados, instalados y/o que estén en garantía por el adjudicatario, serán obligatoriamente identificados por el adjudicatario a través del etiquetado al efecto.
- En caso de que el proceso de suministro del software/licencias conlleve la entrega de uno o varios soportes físicos electrónicos (DVDs, CDs,...), éstos estarán también obligatoriamente identificados a través de los procedimientos de etiquetado y grabado establecidos en los siguientes puntos del presente pliego.
- Los activos objeto del contrato vendrán etiquetados con el número de serie del fabricante, tanto en formato alfanumérico como en formato de código de barras.
- De forma adicional al etiquetado de fabricante y antes de la fase de implantación, FREMAP suministrará etiquetas de inventario que deberán ser incorporadas a cada equipamiento.
- En caso de sustitución del activo en cualquier momento de la duración del contrato, en cumplimiento de las condiciones de garantía, el nuevo activo deberá ir etiquetado en iguales condiciones que el activo al que sustituye.

## **5.2 Impresora gráfica de tarjetas plásticas**

La empresa adjudicataria deberá atender todas las incidencias que se produzcan referidas al suministro de una impresora gráfica de tarjetas plásticas, desplazándose, si fuera necesario, a la Sede Social de FREMAP, sito en la Carretera de Pozuelo, 61, 28222 Majadahonda, Madrid , para atender y resolver las averías, desgaste, o rotura que se produzcan en cualquiera de los elementos de dicho terminal. Estos avisos deberán ser efectuados por el responsable del contrato por parte de FREMAP.

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato un canal que permita contactar con el servicio técnico de dicha empresa, referentes a cuestiones técnicas, localización de fallos y asesoramiento de nuevos sistemas, así como, resolver aquellas dudas o incidencias que puedan atenderse y resolverse de forma telemática, dentro del horario especificado.

En caso de avería del terminal, el cual no sea posible reparar por ningún medio, se sustituirá por otro equipo nuevo de igual o similares características, previa conformidad de FREMAP, con la finalidad de mantener la operatividad del sistema. En caso de que la reparación del terminal averiado no sea posible llevarla a cabo en el mismo día, la empresa adjudicataria deberá suministrar un equipo de sustitución mientras se repara dicho terminal.

### 5.2.1 Fase de instalación

Comprenderá el suministro del equipamiento y todas las actividades necesarias para la correcta puesta en marcha de dicha impresora gráfica de tarjetas blancas personalizables.

La fase de instalación tendrá una duración máxima de 10 días hábiles, desde el inicio del contrato. Dicho plazo podrá ser objeto de reducción en caso de que el licitador oferte una reducción en cuanto al mismo, según lo especificado en el “Criterio 4. Reducción de tiempo en cuanto a la fase de instalación de la impresora gráfica de tarjetas”.

### 5.2.2 Requisitos técnicos

El suministro de la impresora gráfica de tarjetas blancas personalizables, deberá cumplir los requisitos y características que se definen a continuación:

- Todos los terminales, periféricos, accesorios y cables de interconexión deberán ser suministrados en su condición de nuevos y originales, no admitiéndose clónicos, copias o reacondicionados (*refurbished*).
- Software de diseño e impresión para la impresora, que debe ser compatible con Windows 11 Enterprise y con conexión Ethernet.
- El adjudicatario deberá proporcionar todos los cableados de interconexión necesarios para el completo funcionamiento de los terminales y periféricos (cableados de corriente, USB, etc.), con la única excepción del cableado de red RJ45, que será proporcionado por FREMAP.
- Durante toda la vida del contrato, se deberá garantizar la disponibilidad de equipamiento nuevo, equivalente o superior en prestaciones y funcionalidad para restablecer el servicio, debido a causas como falta de disponibilidad, evolución tecnológica del producto, etc.
- Durante toda la vida del contrato, se deberá garantizar que los elementos de equipamiento son totalmente compatibles entre sí y que sus puertos y cableados permiten su interconexión.

En el alcance del mantenimiento del servicio del control de presencia, el licitador deberá soportar y mantener el mecanismo automático desarrollado Ad-Hoc que realiza la actualización e inserción directa de los datos de fichaje en las bases de datos de forma que permita la explotación de datos en los aplicativos de FREMAP.

### 5.2.3 Fase de garantía y soporte

La garantía de la impresora gráfica de tarjetas blancas personalizables, dispondrá de la garantía mínima exigida por la Directiva UE 2019/770 de servicios digitales, la cual amplía la garantía de los productos electrónicos a tres (3) años. En caso de avería del terminal de impresión, la empresa adjudicataria lo sustituirá por otro de iguales o similares características. Durante el tiempo que transcurra en este proceso, el adjudicatario deberá suministrar un equipo de sustitución.

Dicha fase comprenderá todas las actividades para asegurar el correcto soporte y mantenimiento de la impresora mencionada anteriormente.

En todas las reparaciones deberán utilizarse piezas originales u otras expresamente señaladas como equivalentes por el fabricante del equipamiento original. La pieza nueva gozará, al menos, del mismo periodo de garantía que tenía la pieza a la que sustituyó.

Los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias serán los indicados en el apartado de Soporte.

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato un canal que permita contactar con el servicio técnico de dicha empresa, referentes a cuestiones técnicas, localización de fallos y asesoramiento de nuevos sistemas, así como, resolver aquellas dudas o incidencias que puedan atenderse y resolverse de forma telemática, dentro del horario especificado.

Asimismo, la empresa adjudicataria realizará una visita preventiva anual en cuanto a la limpieza de la impresora, para prevenir posibles averías. Dicha visita se realizará en la Sede Social de FREMAP, sito en la Carretera de Pozuelo, 61, 28222 Majadahonda, Madrid.

#### **5.2.4 Productos a suministrar**

- 1 impresora gráfica de tarjetas plásticas por retransferencia a doble cara con resolución de 600 puntos por pulgada (PPP).
- 1 consumible de color para 1.000 impresiones.
- 1 cajetín de entrada y salida con capacidad para 100 tarjetas.
- Garantía de tres (3) años según lo dispuesto en la Directiva UE 2019/770, de 20 de mayo de 2019 relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.
- 4 consumibles de impresión a color YMCK + film retransfer para la realización de 1.000 impresiones/pack.
- Software básico de impresión que admita la creación de diferentes diseños, para todas las tarjetas del mercado, y que tenga la posibilidad de importar datos desde el programa informático Excel.
- 4.000 tarjetas para toda la duración inicial del contrato, con un tamaño de una tarjeta de débito/crédito convencional.

#### **5.2.5 Características requisitos tarjetas PVC**

- La tarjeta de la categoría CP-TARJETA dispondrá de tecnología sin contacto RFID de baja frecuencia.
- La tarjeta permitirá su funcionamiento acercando la misma al terminal de control de presencia a una distancia de entre 5 y 10 cm (medidas aproximadas)
- La tarjeta dispondrá de un tamaño similar a la de una tarjeta de crédito/débito convencional.
- La tarjeta incluirá el serigrafiado del logo de FREMAP en color corporativo y por una cara.

#### **5.2.6 Formación**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un curso formativo, con una duración mínima de dos (2) horas, para los empleados de la Entidad, con el objetivo de explicar la puesta en marcha, correcto uso y mantenimiento de la impresora de tarjetas gráficas, así como del software de impresión.

### 5.3 Mejora continua

Es posible que, durante la vida del contrato, se produzcan necesidades que requieran una evolución de la solución.

El adjudicatario deberá proporcionar los medios adecuados para soportar los siguientes cambios dentro del proceso de mejora continua:

- Evoluciones tecnológicas.
- Cambios de procedimientos.
- Actualización de software y firmware.
- Evolución de la instalación de los equipamientos.
- Evolución de sistemas operativos.

Cualquier evolución o cambio que resulte del proceso de mejora continua será previamente acordado entre FREMAP y la empresa adjudicataria, disponiendo del tiempo necesario para implementar las soluciones que se consideren aplicables sin coste adicional para FREMAP. Cualquier supuesto de evolución o cambio que por su magnitud o impacto, implique un coste adicional, deberá ser justificado, presupuestado y aprobado por FREMAP.

## 6. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

---

### 6.1 Medios humanos

En lo relativo a los medios humanos que se pondrán a disposición de FREMAP durante toda la duración del contrato, el adjudicatario:

- Responsable del contrato:
  - El adjudicatario deberá poner al servicio de FREMAP, un interlocutor o responsable único del proyecto que será el encargado de mantener en todo momento las relaciones con FREMAP para la buena marcha de este.
  - Será responsable de resolver cualquier eventualidad/incidencia que pueda producirse poniendo a disposición de FREMAP en todo momento la información y documentación sobre el estado de esta.

### 6.2 Horario de atención y tiempos de respuesta

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un canal de contacto (teléfono y correo electrónico), así como soporte técnico de ayuda con capacidad de respuesta para tratar consultas y preguntas frecuentes. Este canal debe atenderse en castellano y debe cubrir, como mínimo el siguiente horario en días laborables:

- El horario mínimo de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

La respuesta por parte del servicio de mantenimiento de control de presencia de FREMAP y el suministro de la impresora gráfica de tarjetas, deberá ajustarse a lo siguiente:

INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>Tiempo de respuesta máximo</b> (tiempo entre el reporte de la incidencia y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria)	2 horas desde que se comunica la consulta o incidencia, siempre que sea dentro del horario de atención al cliente. En caso de que la consulta se efectúe fuera del horario estipulado, o no sea posible cumplir con estas dos horas por estar próximo a la finalización del horario estipulado, se tratará con inmediatez al siguiente día laborable.
<b>Tiempo de resolución máximo</b> (tiempo entre el reporte de la incidencia o necesidad de soporte y la resolución)	24 horas desde que se comunica la incidencia, en caso de que sea un día festivo o no laborable, se tratará con inmediatez al día siguiente.

### 6.3 Soporte solución actual

El adjudicatario deberá mantener el software actual para poder utilizar toda la funcionalidad de los terminales (drivers, firmware, etc.). Se considerarán incluidas las evoluciones de drivers, firmware, etc. que sean necesarias durante toda la duración del contrato, así como licencias necesarias, garantizando el correcto funcionamiento.

- Fabricante de la solución: ZKTeco
- Software gestión centralizada: ZK Time Enterprise, alojado en infraestructura de FREMAP.
- Sistema operativo: Windows Server 2016 virtual
- Entorno Virtual: HYTPER-V
- Nº de licencias actuales: 21 (1 para la parte servidora y el resto para clientes distribuidos en los pc's corporativos).

El adjudicatario proporcionará soporte a todos los equipamientos y al software de gestión centralizada indicados en el objetivo de la contratación, incluyendo todas las tareas necesarias para el restablecimiento del servicio de mediante la resolución de incidencias y/o problemas.

## 7 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP. A efectos de la propuesta, el licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está basada actualmente en:

- Norma UNE-ISO/IEC 27001: “Seguridad de la Información, ciberseguridad y protección de la privacidad – Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos” y su anexo A UNE-ISO/IEC 27002: “Seguridad de la Información, ciberseguridad y protección de la privacidad – Control de la seguridad de la información”.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En cualquier caso, a continuación, se relacionan las medidas y controles de seguridad de implementación obligatoria extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP que se desarrollarán en fase contractual, sin perjuicio de los más específicos detallados a lo largo del presente pliego. Estos requisitos son de obligado cumplimiento y serán evaluados de manera continua a lo largo del contrato, para lo que podrá solicitarse las evidencias oportunas. Cualquier deficiencia respecto a la seguridad se considerará prestación defectuosa del objeto del contrato pudiéndose aplicar al respecto lo indicado en el apartado de Penalidades y Resolución del Contrato del Pliego de Cláusulas Administrativas.

- 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 proveedor deberá disponer al menos de conocimientos mínimos de seguridad para asegurar su cumplimiento.
- 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.
- Todos los equipos que contengan información de FREMAP, independientemente de su grado de criticidad, deberán ser sometidos a un proceso de borrado seguro no recuperable previamente a su desinstalación de las instalaciones de FREMAP, emitiendo un certificado el adjudicatario al respecto, que incluya el método de borrado aplicado.

En el caso de que los equipos o sistemas utilizados para tratar información de FREMAP, se encuentren fuera de las instalaciones de FREMAP y una vez finalizada la relación contractual, la información deberá ser eliminada de forma segura atendiendo a los requisitos legales.

- 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 establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y atendiendo al Anexo V - ACCESO REMOTO DE LOS EQUIPOS, ubicado en la carpeta comprimida de Anexos.
- 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 inventarlos 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.
- 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.
- Tanto los equipos cubiertos por esta licitación, así como las herramientas que se utilicen a lo largo del contrato dentro o fuera de las instalaciones de FREMAP dispondrán de:
  - Mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino con mantenimiento de acuerdo con 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.

- Sistema de cifrado en el almacenamiento de datos y capacidad para cifrar la información que se extraiga sobre soportes extraíbles.
- Si las requiriera, se seguirán de manera explícita las recomendaciones del fabricante de dichos mecanismos de prevención y protección incluyéndose en el servicio todos aquellos elementos software, licencias, servicios, etc. que sean necesarios.
- En el caso de que el acceso a los equipos se realice mediante usuario y contraseña, el adjudicatario deberá cumplir con la política de contraseñas establecida por FREMAP y restringir y controlar el uso y asignación de privilegios para el acceso y ejecución de actividades relacionados con los elementos y servicios que entregue o utilice para el almacenamiento y tratamiento de información de FREMAP.

El proveedor debe garantizar que estas credenciales sean únicas para cada usuario que preste el servicio, siendo responsabilidad del proveedor y de sus empleados el uso seguro y la confidencialidad de estas credenciales.

- Respecto a los potenciales nuevos elementos que puedan aparecer durante la vigencia del contrato, todos ellos deberán 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 proveedor facilitará entre sus empleados la concienciación necesaria sobre el uso seguro de las contraseñas y no deberán ser guardadas en lugares inseguros (papel, escritorio, etc.), ni divulgarlas, compartirlas y en ningún caso se incluirán en un fichero legible.

En los casos donde las credenciales puedan haber sido conocidas por terceros el proveedor deberá:

- Eliminar el usuario afectado de los sistemas y dispositivos a los que tuviera acceso y que afecten a FREMAP.
- Comunicar a FREMAP inmediatamente la situación como un incidente de seguridad.

El adjudicatario deberá realizar el servicio, 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 del firmware y todo software utilizado durante la vigencia del contrato.

- Si la solución global propuesta por el licitador no requiriera de dichos mecanismos, éste deberá explicitar en su respuesta cómo se abordan estas amenazas de seguridad en su solución.
- El licitador incluirá en su respuesta la descripción de los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino que mejor se alineen con su solución global y declarará en esta respuesta cualquier asunción o dependencia con las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. Será responsabilidad del licitador mantener actualizado los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino.
- En los casos en que se incluyan sistemas con servidores se deberá realizar y facilitar a FREMAP un análisis de vulnerabilidades inicial y posteriormente de forma periódica.

- El adjudicatario deberá facilitar a FREMAP un plan de continuidad del sistema de información donde queden indicados tiempos de respuesta ante incidentes, compromiso de nivel de servicio y periodicidad y conservación de copias de seguridad.
- En caso de que, por cualquier motivo, se produzca algún incidente de seguridad que afecte a datos de FREMAP en materia de Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad, Trazabilidad o Autenticidad de los datos voluntario o accidental, el prestador del servicio y sus trabajadores se comprometen a ponerlo en conocimiento de FREMAP a la mayor brevedad posible, quedando obligados en todo caso al secreto profesional sobre las informaciones de las que hayan podido tener conocimiento.
- El empleado y, en consecuencia, el Proveedor asumirán una responsabilidad directa por los perjuicios causados, así como por las acciones (o inacciones) llevadas a cabo por el usuario, pudiendo ser objeto de las sanciones establecidas para tales incidentes, así como de aquellas impuestas por terceros como consecuencia de este incumplimiento.

## **8 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.**