PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS

SUMINISTRO E IMPLANTACION DE EQUIPAMIENTO, Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y CIBERSEGURIDAD DE SPRI- expediente 2021031 Armonizado

1. Introducción

SPRI, Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, dependiente del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente, para adaptarse al Esquema Nacional de Seguridad, necesita evolucionar la infraestructura y servicios de sus comunicaciones y seguridad informática.

La información es un activo estratégico para la SPRI, y debe ser adecuadamente protegida, sea cual sea la forma en la que esté representada, almacenada o sea procesada.

En este entorno cabe destacar el papel de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) por la creciente importancia en el tratamiento de esa información, siendo el rápido desarrollo de estas tecnologías uno de los factores principales que está permitiendo que las Administraciones Públicas mejoren su eficiencia, posibilitando acercarse al ciudadano mediante nuevos canales de comunicación. Pero la información y las tecnologías que la tratan están sometidas a riesgos, internos y externos, que es necesario gestionar adecuadamente para situarlos bajo umbrales aceptables.

En este campo, SPRI propone utilizar sistemas y normas que permitan gestionar adecuadamente la seguridad de la información, como pueden ser la norma ISO/*IEC 27001:2010, “Information technology - Security techniques - Information security management systems – Requirements”, o el Esquema Nacional de Seguridad, en el campo de la administración electrónica. Por este motivo las empresas licitantes deben estar certificadas en el Esquema Nacional de Seguridad, así como en las normas de referencia ISO 27000 e ISO 20000, valorándose positivamente que los fabricantes de la solución propuesta estén presentes en el cuadrante de líderes de los últimos años del informe de Gartner.

2. Objeto del contrato

El objeto de esta contratación es el mantenimiento y evolución de la infraestructura de comunicaciones y seguridad actualmente existente, así como la prestación de los servicios descritos en este documento. La solución propuesta debe consistir en una solución integral que incluya todos los elementos necesarios para el cumplimiento de los requisitos y especificaciones descritas a lo largo del presente pliego.

A continuación, se detalla el alcance del contrato cuyo contenido se complementa con los requerimientos técnicos señalados en el apartado 3.

2.1. Suministro de la infraestructura necesaria

El adjudicatario deberá renovar el equipamiento actual, incluyendo licencias, para la implantación y el correcto funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones y ciberseguridad de SPRI, según se describe en el punto 3.2.

El equipamiento suministrado cumplirá con los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones técnicas y deberá adaptarse a las exigencias de Esquema Nacional de Seguridad. El adjudicatario desplegará su solución en SPRI, ubicada en la Plaza Bizkaia, calle Alameda Urquijo, 36 de Bilbao.

2.2. Servicios profesionales

El adjudicatario prestará, al menos, los siguientes servicios, cuyos requerimientos se establecen en el apartado 3 del presente pliego de prescripciones técnicas.

2.2.1. Servicios asociados a la Implantación de las soluciones

- Revisión de la solución final, del plan de trabajo y de la metodología establecida para validación por parte de SPRI.
- Instalación y configuración de acuerdo de la solución propuesta y validada.
- Elaboración y ejecución de un plan de pruebas que certifique la adecuada puesta en marcha de la solución.
- Formación a SPRI sobre las soluciones y tecnologías desplegadas.
- Documentación de la solución desplegada.

2.2.2. Servicios de Operación y Mantenimiento de Seguridad y Comunicaciones

- Servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de acuerdo con los niveles de servicio descritos en el pliego de prescripciones técnicas.
- Servicio de soporte técnico experto en las tecnologías descritas.
- Servicios para el mantenimiento del equipamiento ya existente.

2.2.3. Servicios de Consultoría de Seguridad y Comunicaciones

- Servicios de consultoría para el cumplimiento normativo con el Esquema Nacional de Seguridad, en proceso de despliegue en SPRI. Revisión anual del proceso de cumplimiento del ENS, análisis de riesgos, gestión de incidentes, Auditoría interna.
- Servicios de consultoría para el análisis e implantación del Esquema Nacional de Seguridad en las sociedades del Grupo Spri: Sprilur, Capital Riesgo y Basque Treade & Investement
- Servicios avanzados de seguridad como Hacking, Análisis Forense.
- Colaboración y asesoramiento a los Responsables de Seguridad de SPRI.

2.2.4. Servicios de Fabricante

- Garantía y soporte de fabricante de acuerdo con los requisitos descritos en el pliego de prescripciones técnicas con una duración de 3 años.
- El adjudicatario deberá disponer de un contrato de soporte con el fabricante correspondiente. Dicha contratación garantizara al menos la modalidad 8x5xNBD. Es decir, soporte técnico 8x5 y tiempo de reemplazo y sustitución hardware NBD (Next Business Day). Además del propio soporte del fabricante durante la duración del contrato, los licitadores incluirán en su propuesta un servicio de soporte y mantenimiento adicional para la mejora de la cobertura y niveles de servicio del fabricante.
- La propuesta incluirá todo el software y licencias necesarias para las diferentes funcionalidades y tecnologías propuestas para 3 años en el equipamiento dentro del alcance de esta licitación.

2.2.5. Renovación de dominios de internet y certificados de seguridad

- Adquisición, renovación y mantenimiento de certificados de seguridad y dominios de internet, con un coste anual máximo de 5.000 €

3. Especificaciones técnicas

3.1. Consideraciones

En este apartado se describen las características técnicas que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá prestar, no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características del servicio contratado. Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos (a excepción de que se indique lo contrario) pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. El adjudicatario aportará y describir los conocimientos, metodologías, herramientas y equipo humano en el que se apoyará para asegurar el resultado óptimo del proyecto. El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la prestación del servicio, respecto a toda la información que con motivo del desarrollo de los trabajos llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona o entidad.

3.2. Requisitos técnicos de la solución

El adjudicatario deberá renovar el equipamiento de ciberseguridad actual por 3 años (hardware como software y suscripciones), y complementarlo con las nuevas adquisiciones detalladas en el punto 3.2 . Todo ello para el correcto funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones y **ciberseguridad** de SPRI

3.2.1 Equipamiento a evolucionar

A continuación, se enumeran aquellas plataformas y equipamiento que se desea evolucionar como parte de esta licitación.

- Equipamiento de monitorización de seguridad por comportamiento
- Sistema de seguridad redundado de correo en la nube
- Ampliar los accesos VPN a 200 conexiones concurrentes en el Sistema de cortafuegos

SPRI dispone de un equipamiento de monitorización de seguridad por comportamiento, el cual desea evolucionar debido a la implantación de diversos servicios en la nube, como es el Office365. En este caso SPRI, está interesada en evolucionar dicha herramienta para controlar el comportamiento de:

-Sharepoint Online
-Exchange Online
-OneDrive

3.2.2 Equipamiento a renovar

El equipamiento a renovar es el siguiente:

- Sistema de cortafuegos
- Herramienta de monitorización de Seguridad por comportamiento
- Equipamiento WAF con funciones de balanceo
- Plataforma WiFi
- Infraestructura de Conmutación
- Infraestructura de protección perimetral del correo electrónico

Es importante puntualizar que, por razones de seguridad, las características del equipamiento actual únicamente se describen de forma somera en este pliego. En caso de que alguno de los licitadores necesitara conocer más detalles de las características del equipamiento actual, deberá ponerse en contacto con SPRI, previo acuerdo de confidencialidad, para poder acceder a dicha información.

El licitador deberá solicitar el detalle de dicho equipamiento, y para ello, deberá ponerse en contacto con Martin Presumido (mpresumido@spri.eus) y previa firma de un NDA se le facilitará la información solicitada, que resumida a alto nivel es la siguiente:

3.3. Servicios requeridos

3.3.1. Servicios de Implantación

El licitador deberá proporcionar y describir los servicios de implantación asociados a las nuevas plataformas señaladas anteriormente, considerando los siguientes puntos dentro del alcance de cada uno de los proyectos de implantación asociados.

- Implantación de la solución y migración de los servicios actuales a las nuevas plataformas.
  - Suministro de software, así como licencias necesarias
  - Despliegue de los diversos servicios y software.
  - Definición de la configuración y/o migración de la configuración actual al equipamiento en los casos de evolución, siguiendo las mejores prácticas de diseño siempre que sea posible. En la solución de seguridad perimetral para aumentar el nivel de seguridad, se requiere una política de Nivel 7
  - Plan de pruebas y puesta en producción. Deberá considerarse en la propuesta que, en caso de necesidad, y dependiendo del impacto de la puesta en producción ciertas acciones podrán llevarse a cabo fuera del horario habitual del servicio.
- Integración de la solución con las herramientas de monitorización existentes en SPRI.
- Formación de la solución instalada al personal de SPRI
- Documentación de la solución desplegada

El licitador definirá claramente el plazo de implantación de la solución, lo más detallada posible, que en cualquier caso deberá ser anterior al 1 de marzo de 2022. Tras la fase de implantación, cada una de las plataformas será objeto de operación y mantenimiento bajo los servicios que se detallan en los siguientes apartados.

3.3.2. Servicios de Operación y Mantenimiento de Comunicaciones y Seguridad

Con el objetivo de dar cobertura transversal a todas las necesidades en materia de Seguridad y Comunicaciones que puedan ser necesarios por parte de SPRI, a continuación, se describen los servicios de Operación y Mantenimiento requeridos para los 3 años de vigencia del contrato. Estos servicios se proporcionarán sobre el equipamiento que se propondrá en esta licitación, así como equipamiento de Seguridad existente actualmente en SPRI que se enumera a continuación:

- Infraestructura de Protección Cortafuegos
- Herramienta de monitorización de seguridad por comportamiento
- Infraestructura WAF con funciones de balanceo
- Infraestructura WIFI actual
- Infraestructura de conmutación
- Infraestructura de protección perimetral del correo electrónico

- Servicios de Mantenimiento de Infraestructuras Seguridad y Comunicaciones
  - Mantenimiento Reactivo-Correctivo

La propuesta deberá incluir un servicio de mantenimiento correctivo cuyo objetivo será la solución de deficiencias en alguno de los equipos incluidos en el contrato, entendiendo deficiencia como algo que debería funcionar o estar correcto y que no lo está. El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la realización de todas las tareas necesarias para la resolución de las incidencias, tratando siempre de restaurar el servicio en el menor tiempo posible, minimizando el impacto y adoptando las medidas necesarias para prevenir la repetición de las mismas.

  - Mantenimiento Preventivo y Evolutivo

El licitador incluirá en su propuesta la prestación de un servicio de mantenimiento preventivo cuyo objetivo será garantizar el buen funcionamiento y fiabilidad de los equipos incluidos en contrato y detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro. De la misma forma, el licitador deberá incluir en su propuesta la prestación de un servicio de mantenimiento evolutivo para realizar las modificaciones necesarias en la infraestructura con el objeto de aumentar o mejorar las funcionalidades del sistema, ya sea por las necesidades de SPRI o por otras causas como pueden ser, por ejemplo, cambios normativos, fin de soporte de versiones, etc.

- Servicios de Operación y Administración de la Seguridad IT en la Organización
  - Gestión de Configuración y Políticas

El licitador incluirá en su propuesta la prestación de un servicio de gestión de configuraciones y políticas que permita a SPRI adecuar las configuraciones y las políticas de los elementos objeto del mantenimiento a sus necesidades funcionales y de seguridad a lo largo de la vigencia del contrato.

  - Gestión Certificados de seguridad y dominios (10 certificados y 100 dominios)

El licitador incluirá en su propuesta la prestación de un servicio de gestión de certificados y dominios que permita a SPRI la adquisición y gestión administrativa (además de técnica) de los nuevos dominios que sean necesarios a lo largo de la vigencia del contrato.

- Servicios de Monitorización de Seguridad IT
  - Gestión de Incidentes de Seguridad

El licitador incluirá en su propuesta la prestación de un servicio de gestión de incidentes de seguridad que articulará con los responsables de SPRI en materia de Seguridad de forma que redunde en una gestión ágil y efectiva de cuantos incidentes se detecten en SPRI desde el registro, pasando por la coordinación hasta la actuación y mitigación de los mismos.

- Identificación proactiva, análisis y tratamiento de Eventos de Seguridad

El licitador incluirá en su propuesta la prestación de un servicio monitorización continua de los diferentes elementos de seguridad que le permita identificar de forma proactiva vulnerabilidades, ataques o amenazas a la infraestructura de SPRI que deberá analizar y tratar para corregir o mitigar.

- Soporte Técnico Especialista

El licitador deberá incluir en su propuesta la prestación de un servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de SPRI en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados. Se debe tener en cuenta que este soporte podrá ser requerido en las instalaciones de SPRI para cualquiera de las acciones para las que sea necesario su experiencia y/o conocimiento experto.

3.3.3. Servicios de Consultoría de Seguridad

De forma complementaria a los servicios descritos anteriormente, se solicitan servicios avanzados y de Gobierno de Seguridad TI.

- Servicios Avanzados de Seguridad IT
  - Hacking/Pentesting
  - Análisis Forense
  - Servicios de Formación y Concienciación
- Servicios asociados al Gobierno de la Seguridad IT
  - Cumplimiento Normativo (GDPR, ENS, etc.)
  - Colaboración y apoyo al Responsable de Seguridad de SPRI

3.3.4. Condiciones de los Servicios

3.3.4.1. Horario de Servicio y Localización

Los servicios de asistencia técnica objeto de la presente contratación serán requeridos en régimen de 24x7x365. El licitador garantizara el servicio todos los días del año a cualquier hora con una cobertura en atención de incidencias inmediata, cuando así sea requerido. Se entiende por inmediata la asistencia en la Sede de SPRI en un período inferior a 2 horas a contar desde reporte de la avería por parte de SPRI a la empresa Adjudicataria. El horario de prestación del servicio presencial se adecuará al horario que rige en cada momento en SPRI. Si bien, el servicio podrá ofrecerse de forma remota, para realizar el servicio de soporte y mantenimiento, SPRI podría requerir acudir al menos 2h por semana a las instalaciones de SPRI; con el objetivo de trabajar conjuntamente con el personal de SPRI en cualquiera de las labores que se estén tratando en cada momento o nuevas necesidades que puedan surgir.

3.3.4.2. Nivel de servicio

El licitador propondrá un modelo de acuerdo de nivel de servicio que garantice la prestación de los servicios contratados dentro de unos límites aceptables, comprometiéndose al menos a garantizar que los servicios serán prestados de acuerdo con un modelo 8x5 con los niveles mínimos que se detallan a continuación:

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Alta	Pérdida de servicio	< 30 minutos	< 4 horas laborables

Media	Degradación del servicio que impide trabajar adecuadamente	< 2 horas	< 8 horas laborables
Baja	Resto de incidencias	< 3 horas	< 24 horas laborables

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará regularmente, para ello el adjudicatario realizará con periodicidad **trimestral** a SPRI un informe que detalle las estadísticas de la actividad del servicio durante el periodo, con el detalle suficiente que permita evaluar dicho cumplimiento.

3.3.4.3. Equipo de trabajo

El licitador debe contar con personal técnico especializado y con experiencia contrastada en las tecnologías existentes y propuestas para SPRI. Además de poseer de un nivel adecuado de certificación en la solución de fabricante propuesta en cada caso. No se contempla subcontratación de la prestación de los servicios. Las ofertas deberán contener necesariamente una descripción expresa del equipo técnico que se ha asignado al proyecto. Se deberá detallar de cada uno de los integrantes del equipo: categoría técnica, titulación, cursos, experiencia profesional, ubicación geográfica de la oficina que realizará este proyecto. Asimismo, se indicarán los proyectos similares al objeto de este contrato en los que los técnicos haya participado (se especificarán las funciones desarrolladas en cada proyecto). El adjudicatario se compromete a que, salvo situaciones extraordinarias y excepcionales, serán los mismos técnicos y no otros los que atenderán las incidencias de seguridad. En caso de sustitutos, siempre con los mismos perfiles o superiores a los planteados en la propuesta técnica.

3.3.4.4. Otros aspectos del servicio

El servicio cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. Dentro de este apartado se incluyen todas las piezas, componentes, mano de obra, gastos de desplazamientos, dietas, etc. no admitiéndose ninguna excepción en este apartado. Independiente de los medios ofertados para atender este servicio, el adjudicatario se compromete a disponer de un centro de mantenimiento con técnicos capacitados, localizado en la Comunidad Autónoma Vasca.

4. Organización del Servicio

4.1. Estructura Organizativa

El licitador presentara, al menos, los siguientes perfiles para llevar a cabo el servicio de mantenimiento descrito en el apartado anterior.

- **Responsable del Servicio**
  - Será el responsable de interlocución con SPRI
  - Responsable del seguimiento y coordinación del Servicio

- **Consultor de Seguridad**
  - Seguimiento y Mantenimiento del cumplimiento normativo y legal (ENS, GDPR)
  - Servicios de Hacking o Análisis Forense bajo demanda

- **Soporte Técnico experto**
  - Equipo multidisciplinar especialista en cada una de las tecnologías objeto del mantenimiento

- **Soporte Primer Nivel**

○ Monitorización, operación y administración del equipamiento de Comunicaciones y Seguridad

4.2. Seguimiento del Servicio

Como parte del servicio, el adjudicatario deberá realizar informes, a petición de SPRI, en los que reflejará, al menos los siguientes elementos:

- La evolución y actividades del servicio de mantenimiento,
- El estado actual del equipamiento objeto del contrato
- Propuestas orientadas a mejorar el servicio o el rendimiento y/o disponibilidad de la infraestructura.

Los informes incluirán el análisis de los siguientes aspectos como mínimo:

- Incidencias relevantes
- Revisión hardware, versiones software, fechas de fin de vida (tanto software como hardware), existencia de bugs y/o vulnerabilidades
- Configuraciones realizadas más relevantes
- Estado y consumo de licencias
- Estado general de Seguridad en SPRI
- Resultados de Auditorias y/o Análisis Forenses realizados en el periodo
- Acciones recomendadas

SPRI analizará los resultados y estudiará la conveniencia de llevar a cabo las acciones propuestas, si la decisión es favorable a la ejecución de alguna de las propuestas dicha ejecución será realizada por el adjudicatario, sin que ello conlleve coste alguno.

4.3. Volumetría a considerar

Con el objetivo de facilitar y homogeneizar las propuestas se presenta, en la siguiente tabla, la dedicación estimada de cada uno de los perfiles al servicio de mantenimiento requerido.

Perfil	Dedicación anual
Responsable del Servicio	80h
Consultor de Seguridad	325h
Soporte Especialista	100h
Soporte Primer Nivel	500h