PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ADQUISICIÓN Y SOPORTE DE UNA SOLUCIÓN DSPM

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente expediente la contratación de una solución DSPM (Data Security Posture Mgmt./ Gestión de la posición de seguridad de datos), tecnología de ciberseguridad que ayuda a las organizaciones a identificar, proteger y gestionar sus datos, especialmente los declarado confidenciales o de trato especial, así como tener auditoría sobre los mismos en cuanto a accesos y uso. También se contratarían los servicios de mantenimiento y soporte del mismo.

La contratación objeto del presente expediente constará, como mínimo, de los siguientes elementos:

- Licenciamiento y Software necesario para la implantación de la solución, cumpliendo los requerimientos del expediente.
- Servicios de soporte para monitorización, reporting y asistencia con el producto.

2.- SITUACIÓN ACTUAL.

El Consorcio de Aguas dispone de una serie de servidores de ficheros Windows donde se guardan los datos no estructurados (documentos, imágenes…) que son accesibles por los usuarios en función de los permisos correspondientes.

El número de usuarios que acceden a los recursos se estima en torno a 800.

Así mismo los usuarios tienen acceso a la plataforma de Office 365 (Teams, SharePoint, OneDrive…) donde también se alberga información de la empresa en diversos repositorios, así como a herramientas de IA tipo Copilot donde explotar dicha información.

Debido al volumen y variedad de documentación que se encuentra en dichos repositorios, tanto on-premise como on-line, se ha visto la necesidad de adquirir una solución que permita controlar el acceso y uso que se hace de esa información y poder clasificar dicha información de cara a su mejor protección.

Por otro lado, es necesaria una solución de este tipo de cara a poder cumplir las diversas normativas legales que aplican al CABB, tales como RGPD, ENS y NIS2.

3.- ORGANIZACIÓN

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización y medios técnicos, humanos y materiales necesaria para poder acometer con éxito los servicios solicitados, para lo que deberá componer un grupo de trabajo que cuente preferentemente con un responsable coordinador del servicio, especialista en Seguridad, Comunicaciones e Internet.

4.- PLANTEAMIENTO DEL SERVICIO

Proyecto de puesta en marcha

Puesta en marcha: Se consideran incluidas en esta fase todas las tareas necesarias para la óptima puesta en producción de la solución ofertada, incluidas la adquisición de licencias, instalación y configuración la solución y definición de políticas y su puesta en marcha.

Traspaso de Conocimiento/Formación: Se efectuará durante un mínimo de 8 horas, en un mínimo de 2 jornadas, el traspaso de información destinado al personal técnico del CABB, que permita adquirir los conocimientos relativos a arquitectura, funcionalidades, configuración, explotación, administración y mantenimiento de la plataforma implementada.

Servicios de soporte

El soporte Nivel 1 será realizado por el adjudicatario, mientras que el soporte nivel 2 y 3 será realizado por la empresa fabricante de la solución, siendo las gestiones de escalado realizadas por el adjudicatario.

El servicio Nivel 1 cubierto por el adjudicatario incluirá:

- Monitorización
- Parches y actualizaciones básicas
- Soporte nivel 1 para tareas operacionales y consultas
- Reporting de actividades estándar
- Remediaciones que se puedan realizar de forma inmediata.
- Gestión básica de políticas estandarizadas.
- Soporte técnico prioritario de nivel 1 para incidencias
- Reportes mensuales automatizados

Se entiende por incidencia cualquier petición o consulta debido a un problema en el sistema, incluida en el ámbito del expediente, realizada por el CABB al contratista, incluida la detección de vulnerabilidades que impliquen una rápida actualización del sistema o cambios en la configuración para mitigarlas.

De cara al planteamiento del servicio, se clasifican las incidencias de la siguiente manera:

Prioridad	Impacto	Ejemplo
Crítica	Impacto grave en las operaciones, caída del servicio. El cliente o un grupo de trabajo no pueden realizar sus tareas habituales. Los servicios de producción u otros sistemas críticos se encuentran parados, y no se ha encontrado una solución de forma inmediata.	Servicio no disponible.
Urgente	Pérdida de una funcionalidad importante, servicio en riesgo. Alguna de las funcionalidades principales se encuentra dañada, lo que provoca una degradación	El problema crea retrasos inasumibles en la disponibilidad del servicio.

	del rendimiento del sistema en general o de un grupo de trabajo.	
Leve	Impacto bajo en la productividad, bajo rendimiento. La solución es conocida pero el problema debe ser resuelto. Implica una pérdida parcial y no critica de funcionalidad.	La incidencia no produce ningún tipo de problemas o produce una perdida asumible en la disponibilidad de los servicios.

5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Proyecto de puesta en marcha

Plazo de puesta en marcha: El plazo de puesta en marcha será como máximo de 2 meses desde la firma del contrato.
Fecha de Finalización. Será la fecha del acta de fin de proyecto en la que se dará por finalizada la fase de puesta en marcha.

Servicios de soporte

Prestación del Servicio. El servicio se prestará en las siguientes modalidades, según la prioridad de las incidencias, para todos los elementos de la solución ofertada:

- 9 x 5: de 8h a 17:00h lunes a viernes.
- NBD: Next Business Day.

Tiempo de Atención. Se entiende por Tiempo de Atención el tiempo transcurrido entre el conocimiento de la incidencia o solicitud por parte del contratista, o en todo caso por su notificación por parte del CABB, y la atención de un técnico especializado en la plataforma.

Tiempo de Resolución Se entiende por Tiempo de Resolución el periodo de tiempo que media entre el conocimiento de la incidencia o solicitud por parte del contratista, o en todo caso por su notificación por parte del CABB, y la finalización de la realización de lo solicitado o resolución total de la incidencia.

- Incidencias

Prioridad Incidencias	Modalidad de Servicio	Tiempo de Atención (horas)	Tiempo de Resolución (horas)*
Crítica	9x5	2	8
Urgente	9x5	4	24
Leve	NBD	8	72

* El contratista deberá adscribir personas con roles y dedicación necesarios para que la resolución de la

incidencia se corresponda con los tiempos indicados, incluyendo el seguimiento de la incidencia en el caso de que sea necesaria la intervención del fabricante para su resolución.

6.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La solución ofertada deberá de cumplir, en el momento de presentación de la oferta, con los siguientes requerimientos:

- Auditoría de los eventos de archivos de todos los repositorios de información del CABB (File Servers, Entornos Cloud, Cabinas de Almacenamiento, etc.), incluyendo como tales, los puestos de trabajo basados en tecnología Microsoft Windows 10 y 11.
- Localización y Clasificación de datos sensibles en todos los repositorios de información del CABB (File Servers, Entornos Cloud, Cabinas de Almacenamiento, etc.), incluyendo como tales, los puestos de trabajo basados en tecnología Microsoft Windows 10 y 11 así como las Bases de Datos con las que trabaja CLIENTE.
- La solución deberá presentarse en formato SaaS (Software como Servicio), con el mínimo de infraestructura desplegada en las dependencias del CABB.
- Por motivos de optimización de infraestructura por parte del CABB y para conectarse con los diferentes repositorios de información, deberá desplegarse por parte del licitador un único sistema del fabricante de la solución propuesta en dependencias del CABB. El resto de infraestructura deberá desplegarse en modo SaaS.
- EL CABB permitirá al licitador desplegar un agente en los puestos de trabajo para obtener la información necesaria a efectos de auditoría y clasificación. Este agente debe ser ligero para no crear impacto en la labor diaria de los trabajadores del CABB.
- Permitir mediante patrones personalizados (palabras clave, expresiones regulares o cadenas) que el CABB etiquete y clasifique su información de manera eficiente y totalmente personalizada para su actividad, permitiendo ubicar y clasificar la información con el contenido especificado en datos, e-mail, bases de datos y documentos gráficos (documentos escaneados o con contenido gráfico), ya que, por la naturaleza del CABB, Esta funcionalidad debe ser aplicable también a los puestos de trabajo basados en tecnología MS Windows 10 y MS Windows 11.
- La solución deberá presentar la información de auditoría en un único informe centralizado de eventos de archivos del CABB, con independencia de su ubicación (repositorios, puestos de trabajo, entorno cloud, etc).
- La solución deberá presentar la información de clasificación de datos sensibles en un único informe, que el cliente podrá planificar y filtrar de manera personalizada, centralizado de eventos de archivos sensibles del CABB, con independencia de su ubicación (repositorios, puestos de trabajo, entorno cloud).
- La clasificación de datos sensibles deberá realizarse adicionalmente en: e-mail, bases de datos y puestos de trabajo. Además, la solución deberá incluir reportes de cuantificación, debiendo totalizar la documentación encontrada en los repositorios del cliente (on-premise o cloud). Dicha clasificación deberá ser clasificada automáticamente en base al contenido y temática del documento. En caso de clasificación sobre mail o ficheros, la información (por motivos de protección de datos y adaptación a la legislación vigente) debe mostrarse anonimizada.

- La solución suministrada deberá contemplar la eliminación selectiva o por lotes dentro de repositorios y puestos de trabajo de ficheros que por su naturaleza o regulación normativa no deban residir en dichas ubicaciones. Permitiendo así establecer una política de cumplimiento más robusta por parte del CABB respecto a la información sensible que gestiona.
- Dado que el CABB será un gestor de su propia solución, la herramienta suministrada deberá contemplar el idioma español en su interfaz gráfico.
- El CABB no pretende atarse a soluciones de terceros para el acceso a la plataforma y a la gestión de esta, la solución suministrada deberá contemplar la autenticación de los usuarios mediante protocolo estándar SAML2.
- Dada la preocupación del CABB por el uso de los recursos corporativos, el licitador deberá presentar la solución incorporando la funcionalidad que recopile: inventario de aplicativos corporativos y uso de estos, líneas temporales de actividad y trabajos de impresión. Por otro lado, se valorará positivamente la incorporación de reportes de actividad según los criterios del CABB: correcto uso, franjas horarias, etc.
- Se deberá prestar soporte técnico L3 y Ticketing en Castellano.
- La solución debe permitir la categorización masiva de datos en local, mediante GPUs, evitando así que los datos a categorizar tengan que salir al cloud del fabricante.
- A efectos de etiquetado y clasificación, la solución debe consentir la posibilidad del intercambio de este tipo de información con plataformas de terceros como M365, para reforzar los sistemas de DLP y categorización de información ya en uso, debiendo permitir dicho etiquetado incluso en entornos de documentos on-premises para su posterior uso en M365.
- La solución debe contemplar funcionalidades de remediación masiva, incluyendo entornos cloud y on-premises.
- La solución debe incorporar de forma nativa OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) que permite la identificación, clasificación y etiquetado de ficheros de imagen que contengan datos sensibles, incluyendo documentos de diseño CAD.
- La solución debe integrarse con Microsoft Copilot para el análisis de prompts y consultas de datos sobre la infraestructura de datos del cliente, así como el análisis de posible información sensible que pueda verse comprometida por el uso de esta herramienta.

7.- PROPUESTA TÉCNICA

Se deberá presentar, y se valorará, la propuesta técnica para la solución, en la que se presentarán los siguientes aspectos:

- Solución ofertada.
- Servicios de soporte

Solución ofertada

Se detallarán los siguientes aspectos de la solución ofertada:

- Arquitectura.
- Componentes.
- Funcionalidades.
- Seguridad.

- Usabilidad.
- Herramientas de gestión.
- Estadísticas e informes.

Se detallará también el modo de licenciamiento de la solución ofertada.

Proyecto de puesta en marcha

Se detallará el planteamiento realizado para la puesta en marcha de la solución, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Plan de proyecto.
- Planificación por fases.
- Hitos a cumplir.
- Pruebas a realizar.
- Documentación a generar.
- Formación a los técnicos del CABB.
- Equipo técnico asignado al proyecto.

Servicios de soporte.

Se detallará el planteamiento realizado para realizar el soporte de la solución, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Servicios de soporte Correctivo/Reactivo. Se debe indicar el alcance del servicio de mantenimiento y soporte donde se describa claramente:
    - Modelo del servicio, indicando el equipo técnico asignado a la ejecución del servicio de mantenimiento Correctivo/Reactivo durante toda la duración del contrato.
    - Metodología y procedimientos para la prestación de los servicios de soporte:
        - Procedimientos operativos en la prestación de los servicios solicitados.
        - Flujo y canales de comunicación.
        - Métricas y SLAs.
        - Gestión, control y aseguramiento de la calidad del servicio prestado.
        - Gestión y seguimiento del contrato.
- Servicios de soporte Preventivo/Evolutivo. Se debe indicar el detalle de las tareas, tanto proactivas como evolutivas incluidas en la oferta, que serán como mínimo las siguientes:
    - Inventario de equipamiento y políticas.
    - Informe de incidencia reportadas.
    - Recomendaciones evolutivas sobre la plataforma.
    - Métricas a recoger y documentación a generar.
    - Equipo técnico asignado al servicio.

El Gestor del Contrato
David Alonso Villafáfila

Subdirector de Informática
Santiago Guillén Lopez