PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y COLABORACIÓN PARA OFFICE 365

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2022.57

09/06/2022 (Versión 0)

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3

2 OBJETO 3

3 DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO 3

4 INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA 4

5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA 5

6 DURACIÓN DEL CONTRATO 5

7 OTROS REQUISITOS DEL SUMINISTRO 5

8 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO 6

8.1 CONDICIONES GENERALES 6

8.2 CONDICIONES PARTICULARES 7

9 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 8

9.1 SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 8

AENOR ER Empresa Registrada ER-0589/2002

Q 2007

1 ANTECEDENTES

EITB dispone de un complejo sistema de seguridad informática compuesto por varias capas de protección. En aras a seguir avanzando en dicha protección, se plantea la adquisición de un software de protección de correo electrónico y colaboración para Office 365, que esté en consonancia y coordinado con el resto de mecanismos dispuestos.

Es por esto por lo que se requiere la contratación del suministro de la naturaleza y extensión que a continuación se describe.

2 OBJETO

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego lo constituye el suministro, instalación, configuración y soporte de software de protección de correo electrónico y colaboración para Office 365 para el Ente Público EUSKAL IRRATI TELEBISTA (en adelante **EITB**, **Entidad Contratante** o **EC**, indistintamente), siendo la cantidad de usuarios de 1.460 (mil cuatrocientos sesenta).

La ejecución de este contrato deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3 DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

Las soluciones propuestas deberán ser escalables y permitir el crecimiento de capacidad para hacer frente a los cambios en las necesidades de los sistemas de la EC.

Dentro del suministro objeto de contratación, se incluirán las licencias que cumplan con los siguientes objetivos:

- Seguridad para detectar, atrapar y desactivar los ataques más sofisticados y evasivos.
- Protección completa de todas las líneas de comunicación, desde el correo electrónico a la colaboración en Sharepoint y One Drive y resto de funcionalidades de Office 365.
- Una única, eficaz y económica solución eficiente de gestión de todo ello, perfectamente integrable con las plataformas de seguridad existentes actualmente en la EC.

Sus principales capacidades deben ser:

- **Anti-Phishing:** bloqueo de los ataques de phishing más sofisticados, como la suplantación de identidad y el compromiso de correo electrónico comercial (BEC) antes de que lleguen a la bandeja de entrada.

  La solución debe inspeccionar los metadatos, archivos adjuntos, enlaces e idioma de la comunicación, así como todas las comunicaciones históricas, para determinar las relaciones de confianza previas entre el remitente y el receptor, lo que aumenta la probabilidad de identificar la suplantación de identidad del usuario o los mensajes fraudulentos. También debe inspeccionar la comunicación interna en tiempo real para prevenir ataques laterales y amenazas internas.

AENOR ER Empresa Registrada IER-0589/2002
Q 2007

- **Protección contra malware**. Imposibilitar el malware evasivo y ransomware y proporcionar archivos desinfectados en segundos.

  Mediante el empleo de técnicas de sand-boxing debe incluir:

  - **Emulación de amenazas**: sandbox a nivel de CPU resistente a la evasión que bloquee el malware que se ve por primera vez y lo mantenga protegido contra las ciberamenazas más avanzadas.
  - **Extracción proactiva de amenazas**: limpiará los archivos y eliminará las amenazas potenciales para entregar rápidamente una versión de archivo segura para los usuarios en menos de dos segundos.
  - **Threat Extraction** mantiene un flujo ininterrumpido, mientras que el sandbox continúa en segundo plano. Threat Extraction deberá eliminar los retrasos inaceptables creados por la emulación de amenazas tradicional, mientras limpia instantáneamente los archivos de cualquier contenido activo, con la única solución de desinfección de documentos e imágenes completamente integrada.

- **DLP**: Evitar la pérdida de datos, estableciendo políticas personalizadas para mantener los datos seguros y mantener el cumplimiento normativo.

- **Prevenir la apropiación de cuentas**, bloqueando los inicios de sesión sospechosos, usando un algoritmo de análisis de eventos que identifique signos de comportamiento.

- **Disponer de un dashboard único**. La solución debe aportar un tablero de gestión único, con visibilidad granular de los eventos de seguridad y la posibilidad de realizar informes ad hoc.

- **Emplear conexión mediante API** y no como relay a las distintas apps de Office 365.

4 INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

El suministro objeto de la presente contratación llevará aparejado la realización de los trabajos de instalación y puesta en marcha. Estos trabajos deberán ser prestados por la adjudicataria de acuerdo a los siguientes parámetros técnicos:

- El suministro, instalación y configuración de elementos de forma que queden plenamente integrados y en producción en el entorno de seguridad de la EC.
- Instalación del software en el entorno de producción de la EC en Bilbao.
- La entrega y la instalación de las herramientas informáticas han de ser inmediatas desde la fecha de firma del contrato. La instalación del software deberá de estar soportada por un único proceso de instalación.

La instalación del software deberá de estar soportada por un único proceso de instalación que comprenderán:

- Instalación del software en el CPD que la EC indique.
- Instalación de las soluciones en aquellos equipos que la EC indique.
- Configuración básica del software en los equipos para su puesta en marcha.

AENOR ER Empresa Registrada ER-0589/2002
Q 2007

5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA

Los equipamientos y trabajos a realizar al amparo de la presente contratación deberán contar con una garantía de, al menos UN (1) año a contar desde la instalación, puesta en marcha y visto bueno de la EC.

Adicionalmente, el proveedor, con participación del fabricante de la solución, realizará sesiones de formación sobre el uso y optimización de la herramienta de forma periódica, en la sede de EiTB que la Entidad Contratante indique. Esta formación empezará con 2 jornadas presenciales y, posteriormente, se realizarán al menos dos jornadas anuales.

Durante la duración del contrato, estarán incluidas todas las nuevas versiones del producto que aparezcan o cualquier versión anterior del software incluido. Además, la garantía ofrecida por la empresa cubrirá todo el tiempo que dure el contrato.

Asimismo, todos los sistemas suministrados deberán incluir un servicio de mantenimiento de, al menos, un (1) año a contar desde la instalación, puesta en marcha y visto bueno y en modalidad 8 x5.

A tal efecto el servicio de mantenimiento (preventivo y correctivo) deberá incluir las actuaciones que corresponda "*in situ*" de los sistemas suministrados de forma que se garantice su perfecto funcionamiento durante el periodo por mínimo de garantía señalado.

En cuanto a los tiempos de respuesta para posibles incidencias que puedan ocurrir, la adjudicataria deberá atender cualquier incidencia comunicada por la EC en un plazo máximo de:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Prioridad 1 (Crítica): El software no funciona	6 horas (laborales)
Prioridad 2 (Impacto severo): Partes importantes del software están deshabilitadas o no disponibles. El software está inoperativo parcialmente, aunque algunas funcionalidades son usables.	12 horas (laborales)
Prioridad 3 (Impacto menor): El software se puede usar. El problema consiste en un inconveniente o un fallo menor que afecta a algún componente individual del software. Errores en la documentación.	48 horas (laborales)

6 DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia igual a la duración del periodo de garantía del equipamiento suministrado.

No obstante, lo anterior el suministro, instalación y configuración deberá ser completado en un plazo máximo de DOS (2) semanas a contar desde el día siguiente de la formalización del contrato.

7 OTROS REQUISITOS DEL SUMINISTRO

AENOR ER Empresa Registrada ER-0589/2002
Q 2007

Para la correcta prestación del objeto de la presente contratación las licitadoras deberán acreditar su condición NECESARIA de distribuidor autorizado de las licencias objeto de la presente contratación, así como, de los servicios de soporte en los términos solicitados en este pliego y el PCAP.

8 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO

8.1 Condiciones generales

El personal adscrito a la prestación dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del contrato.

AENOR ER Empresa Registrada ER-0589/2002
Q 2007

c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del contrato.

e. Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de la Entidad Contratante estos cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que los identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del contrato.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

8.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación del contrato, la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente personal:

- **UN/A (1) Coordinador/a responsable del contrato.**

Con el objeto de coordinar y supervisar el contrato, la empresa que resulte adjudicataria deberá designar un responsable de contrato que además de ser el interlocutor diario entre la entidad que resulte adjudicataria y la EC, será la persona que dirija y coordine los trabajos a desarrollar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de las EC.

La persona responsable del contrato deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la Entidad Contratante en relación a todos los aspectos del contrato.

Esta persona responsable será la que se mantenga en contacto con el/la responsable del contrato de la EC.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el/la responsable del contrato de la EC) para tratar todos los aspectos del contrato.

- **Equipo profesional.**

AENOR ER Empresa Registrada ER-0589/2002
2007

La adjudicataria deberá poner a disposición de la presente contratación un equipo profesional adecuado para la prestación del servicio. Dicho equipo deberá contar entre sus miembros con al menos las certificaciones "ad personam":

- La máxima certificación del Fabricante como Ingeniero Especialista de la solución propuesta.
- Certificación en el ámbito de la seguridad TIC emitidas por los organismos ISACA, ISC2, EC-Council, Offensive Security o GIAC o equivalente

9 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Las entidades licitadoras deberán de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

9.1 SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.