



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-134-2024

Suministros y servicios para la renovación y ampliación de suscripción de licencias de productos de ciberseguridad de Euskotren.

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Octubre 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	10/10/2024	Versión Inicial	Javier González Tavera	Josu Bagazgoitia

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto del contrato	5
3	Alcance del contrato.....	6
3.1	Suministros	6
3.2	Servicios de soporte	7

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurilaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Objeto del contrato

En la actualidad, Euskotren dispone de productos que requieren ser reforzados con medidas de ciberseguridad que aportan control, visibilidad y protección ante amenazas. Algunos de estos productos son los siguientes:

- Correo electrónico
- Microsoft 365
- Dispositivos conectados a la red

El contexto actual en materia de ciberseguridad resulta cada vez más complejo y los riesgos siguen aumentando. En este sentido, con esta contratación, se pretende dar continuidad a los citados productos de ciberseguridad en Euskotren y, además, aumentar el nivel protección actual mediante la incorporación de nuevas funcionalidades.

En este sentido, el presente expediente tiene por objeto:

- La renovación de licencias de suscripción de los productos de ciberseguridad existentes junto con la garantía y soporte de fabricante.
- El suministro de licencias de suscripción para la incorporación de la funcionalidad de respuesta autónoma si se detecta actividad maliciosa o anómala en el entorno Microsoft 365.
- La prestación de servicios de soporte por parte del adjudicatario durante la vigencia del contrato.

3 Alcance del contrato

A continuación, se describe el alcance del contrato a través del presente expediente.

3.1 Suministros

La descripción de los suministros incluidos en este contrato se especifica en el documento denominado “*Descripción del suministro*”. A demanda, EJIE puede proporcionar, bajo solicitud del licitador, datos de este escenario tecnológico involucrado cumplimentando el Anexo XVI del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) denominado: *modelo declaración responsable de confidencialidad*, y con el procedimiento de declaración de confidencialidad establecido en la cláusula 20 del PCP.

La empresa adjudicataria deberá suministrar las suscripciones de licencias indicados en dicho documento junto con el soporte de fabricante asociado.

Todas licencias y soportes de fabricante asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.

3.1.1 Garantía y soporte del fabricante

La empresa adjudicataria deberá incluir junto con los suministros, la garantía y soporte de fabricante de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Todas las licencias objeto de suministro deberán disponer de garantía de fabricante durante los periodos indicados en el documento “*Descripción del suministro*”.
- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante durante la vigencia solicitada.
- El soporte de fabricante debe incluir, sin coste adicional, el acceso a las actualizaciones de parches, alertas de seguridad y nuevas versiones de software durante el periodo de garantía. El suministro de la actualización incluirá tanto las licencias y software como los manuales y la documentación técnica del fabricante asociado.

Los licitadores deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para el suministro, mediante declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del pliego de condiciones particulares).

3.1.2 Justificación de la tecnología

El suministro de suscripción de licencias destinado a la incorporación de nuevas funcionalidades se requiere que sea del mismo fabricante que la solución actual para mantener la homogeneidad tecnológica de toda la solución de protección.

La incorporación de tecnologías diferentes a las actuales implicaría una grave afectación en los siguientes ámbitos:

- Afectación en el ámbito técnico:
 - La introducción de nuevos fabricantes llevaría implícita la necesidad de integrar la información procedente de distintas plataformas para tener una visión unificada de escenario de protección.

- La disposición de nuevas tecnologías o fabricantes puede requerir de maquetas y pilotos previos para confirmación de determinadas compatibilidades con elementos y dispositivos específicos de la solución, ya superadas en la tecnología instalada.
- Afectación en el ámbito organizativo:
 - En caso de incorporar tecnologías o fabricantes adicionales se incrementaría la complejidad y esfuerzo a realizar para la operación y mantenimiento de los entornos de seguridad derivado de:
 - La necesidad de realizar una gestión paralela sobre tecnologías de seguridad de fabricantes diferentes contra plataformas distintas.
 - La necesidad de definir con los diferentes grupos de soporte procedimientos de operación y mantenimiento adicionales para las nuevas tecnologías, atendiendo a los modelos de relación y modelo de garantías del propio fabricante.
 - La necesidad de capacitar (técnicamente) a los recursos actuales de los grupos de soporte en el corto plazo, para que puedan operar los entornos de seguridad con los niveles de respuesta solicitados en el conjunto de la infraestructura.
- Afectación en el ámbito económico:
 - Por todo lo anterior, incorporar nuevos fabricantes en los entornos de ciberseguridad supondría un mayor coste en recursos, capacitación y esfuerzo de operación, tanto en la puesta en marcha de la nueva solución como en la operación y mantenimiento posterior.

En definitiva, el presente expediente contempla únicamente el suministro de licencias del mismo fabricante que ofrece la solución actual para cubrir las nuevas funcionalidades requeridas, con el fin último de facilitar la explotación y operación de los entornos de seguridad de Euskotren, así como disponer de una visibilidad unificada e integrada derivada de la homogeneidad de fabricante.

3.2 Servicios de soporte

En este apartado se describen los servicios de soporte que deberá prestar el adjudicatario durante la vigencia de este contrato (2 años).

Para realizar estos servicios, el adjudicatario deberá destinar una cantidad de 60 horas al año, es decir, 120 horas para la totalidad del contrato.

A continuación, se describen las tareas que deberá desarrollar el adjudicatario en el ámbito de estos servicios de soporte:

- Gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte y su seguimiento y documentación.
- Consultas sobre las funcionalidades y operativa de los productos de ciberseguridad implantados.
- Soporte a la activación de licencias de suscripción.
- Soporte a la configuración de los productos de ciberseguridad implantados.
- Elaboración de informes relacionados los productos implantados (estadísticas de uso, informes de incidencias, etc.)
- Y otras tareas de soporte que pudieran ser solicitadas por EJIE/Euskotren relacionadas con los productos implantados y dentro del marco de dedicación de horas establecido para el contrato.

El horario para las acciones de soporte que supongan un impacto en el servicio ofrecido por los productos de seguridad se acordará y decidirá con EJIE/Euskotren.

3.2.1 Equipo de trabajo

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo los servicios especificados en este pliego.

Asimismo, el adjudicatario designará una persona responsable del proyecto como interlocutor principal con EJIE/Euskotren para ejecutar tareas de seguimiento, control y gestión del contrato.

Esta persona se responsabilizará de las siguientes tareas principales durante toda la vigencia del contrato:

- Será el responsable por parte del adjudicatario de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto, plazos y calidad técnica.
- Coordinará todos los trabajos involucrados en este contrato.
- Asistirá, junto con los técnicos que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE/Euskotren y con la periodicidad que se designe.
- Será el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica o de cualquier otra índole que pueda surgir con los elementos objeto del contrato y actuar como intermediario con el fabricante.

3.2.2 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo con el alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE/Euskotren exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.