Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-147-2024

Suministros y servicios para la protección y clasificación de datos del entorno Microsoft 365 de Euskotren

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren 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	13/11/2024	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 7

4 Requerimientos del Servicio **9**

4.1 Acuerdos de nivel de servicio 9

4.2 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio 10

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren 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

El presente expediente tiene por objeto la contratación de suministros y servicios necesarios para la protección y clasificación de datos en el entorno Microsoft 365 de Euskotren.

En la actualidad Euskotren dispone de una solución de seguridad que aporta visibilidad, control y protección de sus datos basada en diversos módulos y que está operativa para un número aproximado de 500 usuarios que tienen acceso a los servidores de ficheros. Las principales funciones de esta solución son:

- Protección del directorio activo.
- Control y trazabilidad de permisos y accesos a ficheros.
- Descubrimiento y clasificación automática de datos sensibles.
- Administración de reglas para la protección y clasificación de datos sujetos a regulación (RGPD).
- Monitorización continua y envío de alertas ante comportamientos anormales.
- Aplicación automática de reparaciones para bloquear amenazas.

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 ampliar el nivel protección actual para dar cobertura al entorno Microsoft 365.

3 Alcance del contrato

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 licencias indicadas 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 Justificación de la tecnología

El suministro de suscripción de licencias destinado a la protección del entorno Microsoft 356 de Euskotren 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.

3.1.2 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 el siguiente periodo: desde la formalización del contrato hasta el 31/12/2025 (inclusive).
- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante en el periodo indicado.
- 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 PCP), de acuerdo con las condiciones establecidas en el PCP.

3.2 Servicios

3.2.1 Servicios de mantenimiento

Además del servicio propio del fabricante, durante el periodo de garantía ofertado, el contratista adjudicatario se responsabilizará de servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel.

En este apartado, se indica el alcance de los servicios solicitados a través del presente expediente.

En caso necesario, el personal técnico asignado por EJIE/Euskotren a este expediente, contactará con el adjudicatario para solicitar los servicios de mantenimiento.

- Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento del software incluido en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:
    - Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que conforman la solución.
    - Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
    - Trabajos de reconfiguración de software.

- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas o necesidad de actualización.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricantes.
- Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE/Euskotren.

❖ Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.

❖ Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE/Euskotren en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

❖ Estadísticas de uso de la plataforma. EJIE/Euskotren podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE/Euskotren validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.

❖ Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE/Euskotren en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

4 Requerimientos del Servicio

4.1 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario. En caso de incumplimiento, se aplicarían las penalizaciones correspondientes descritas en el PCP.

4.1.1 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. En este sentido, es necesario cumplimentar el apartado "Medios materiales" del Anexo II: Compromiso de adscripción de medios incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que EJIE/Euskotren cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

A continuación, se especifican diferentes niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo:

- Horario de prestación del servicio:
  - Laborables (lunes a viernes) de 07:00h a 19:00 horas.

❖ *El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio como del mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios* y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.

- Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta según la siguiente clasificación:
  - Críticas y graves: incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte del usuario final.
  - Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.
  - Consultas: consultas técnicas en el ámbito de las tecnologías especificadas.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por el adjudicatario:

	Críticas y graves	Leves	Consultas
Tiempo de respuesta	1 hora	4 horas	24 horas

Donde "*Tiempo de respuesta*" es el tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución

Con el fin de cumplir los acuerdos de nivel de servicio, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal de EJIE/Euskotren.

4.1.2 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 las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los niveles de servicio establecidos.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (Anexo de Adscripción de Medios), en aquellos casos en que así se solicite de acuerdo con requisitos de solvencia técnica.

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 en plazos y calidad técnica.
- Coordinará todos los trabajos involucrados en este contrato, incluidos los servicios profesionales de fabricante.
- 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.

4.2 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio

4.2.1 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.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las herramientas adecuadas para el registro de las incidencias y peticiones solicitadas con relación al servicio, documentación de actuaciones para su resolución y medición de los niveles de servicio solicitados.

No obstante, en caso de que EJIE/Euskotren así lo solicite, el adjudicatario deberá hacer uso de aquellas herramientas y medios técnicos dispuestos por EJIE/Euskotren en la prestación y gestión del servicio (sistemas para registro y seguimiento de incidencias, acceso a informes on-line, gestión de inventario, …).