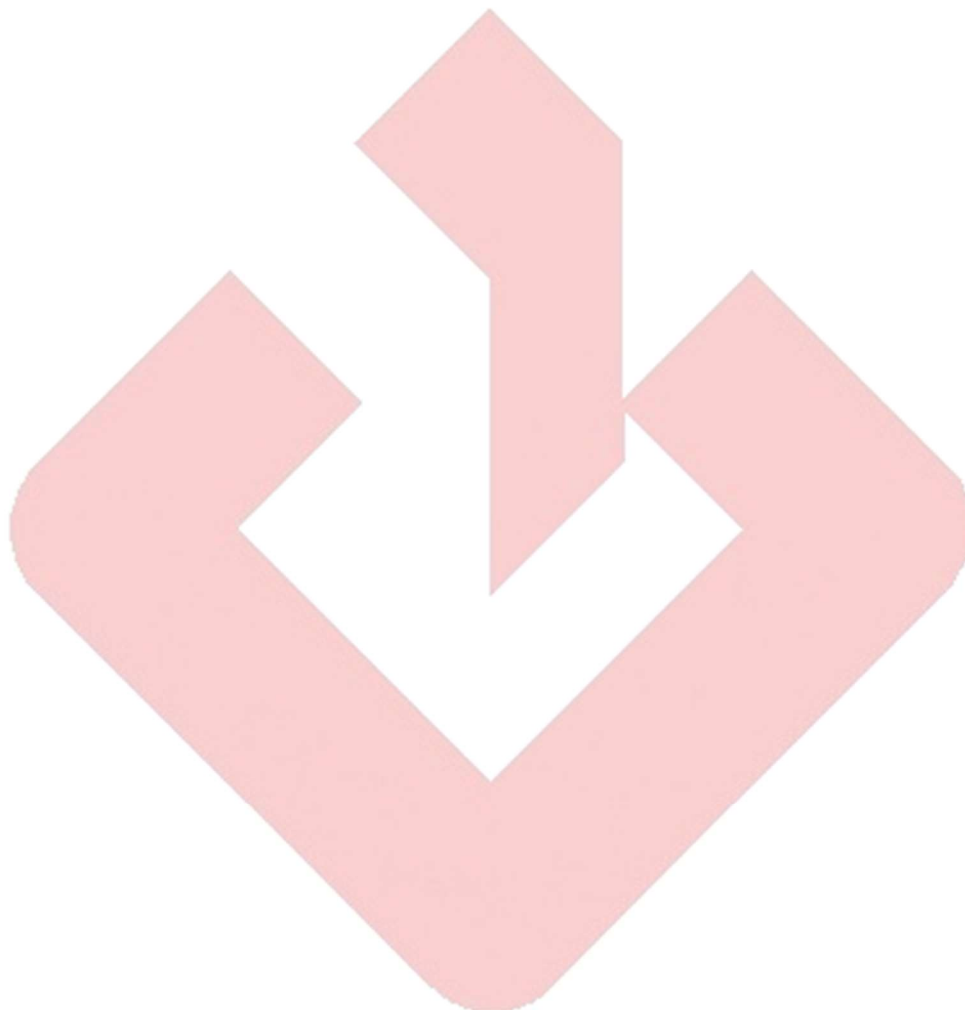


Expediente Nº. LICIT/99/031/2024/0076

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del
servicio de mantenimiento de la solución informática COFRE:
Contratación FREMAP, mediante procedimiento Negociado
sin Publicidad**

ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3.	ALCANCE DEL SERVICIO	4
4.	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	7
5.	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	11
6.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
7.	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	14



1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la Contratación del servicio de mantenimiento de la solución informática COFRE: Contratación FREMAP, durante el periodo indicado en los pliegos (dos años más una posible prórroga de un año).

La solución **COFRE: CO**ntratación **FRE**map es un gestor documental de expedientes de contratación, adaptado a la normativa de contratación pública, construido en tecnología PIXELWARE e integrado con la informática corporativa de la Mutua.

La arquitectura lógica de COFRE se fundamenta en una solución basada en Pixelware Solutions, plataforma construida en Microsoft .NET y orientada a servicios (SOA). La arquitectura lógica se estructura atendiendo al siguiente esquema:

- Una arquitectura de desarrollo y modelado de procesos formada por el conjunto de servicios tecnológicos, herramientas, técnicas y procedimientos para construir, probar y desplegar componentes y procesos de negocio en la solución.
- Una arquitectura de ejecución de procesos que incluye todos aquellos servicios y componentes de software responsables de la ejecución de los diferentes flujos de trabajo o procedimientos desplegados.
- Una arquitectura de operación, monitorización y administración formada por la colección de servicios tecnológicos, herramientas, estándares y controles necesarios para mantener la operación de la solución de tramitación electrónica al nivel del servicio requerido. Sus usuarios principales son los administradores del sistema.

Pixelware Solutions utiliza Pixelware Workflow como BPM para facilitar la creación y automatización de flujos de procesos de negocio, gestionando la ejecución de una secuencia de actividades, ya sean éstas humanas y/o automáticas, orquestadas entre sí de modo que satisfagan una función de negocio específica.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Deberá respetarse toda la normativa de aplicación en relación con el objeto del contrato.

En especial, será de aplicación lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 en materia de contratación electrónica.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Las actuaciones a realizar por el adjudicatario hacen referencia al:

1. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

De los siguientes módulos funcionales:

1. Integración B2B de COFRE con PLACSP-DOUE: cambios y evolución de las integraciones de COFRE con la Plataforma de Contratación del Sector Público y el DOUE ante el proyecto de renovación tecnológica que está abordando la plataforma.
2. Desarrollo de utilidades y cambios en COFRE derivados de peticiones e instrucciones de las diversas auditorías de los organismos fiscalizadores de la Mutua, en aras a seguir manteniendo el total alineamiento de COFRE con la normativa de contratación pública y los requisitos solicitados por dichos organismos.
3. Portal del Proveedor: desarrollos en el portal vinculados a las necesidades de integración de los proyectos de FREMAP que lo precisen.
4. Trabajos necesarios en COFRE para abordar requisitos del ENS, de seguridad de la información y de la evolución tecnológica que se produzca en FREMAP.
5. Evolutivos precisos para abordar los cambios organizativos en la contratación pública de FREMAP: participación de la Unidad de Seguimiento de Contratos, mejoras en los flujos de trabajo, automatismos que agilicen tareas y prevención de errores humanos.

Adicionalmente, el adjudicatario podrá realizar actuaciones de mantenimiento evolutivo relacionadas con los Módulos Funcionales enunciados anteriormente u otros existentes en COFRE, a solicitud de FREMAP.

2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO, TÉCNICO-LEGAL Y TECNOLÓGICO.

2.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo irá orientado a resolver aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento de los flujos de contratación específicos de FREMAP, así como funcionalidades que hayan sido construidas y que formen parte de la solución.

El mantenimiento incluirá la generación de la nueva versión del componente tecnológico o de lógica de negocio, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha/instalación acorde con los procedimientos de FREMAP.

Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con el visto bueno del personal de FREMAP, que autorizará el cambio correctivo.

El mal funcionamiento de los cambios solicitados por FREMAP que se hayan introducido en la solución como consecuencia de modificaciones en la normativa o procedimientos internos, también estará incluido en este mantenimiento correctivo, sin que suponga un coste añadido para FREMAP.

Durante la ejecución de los trabajos, FREMAP podrá requerir la documentación técnica necesaria a efectos de evaluar la evolución del proyecto de personalización y los eventuales problemas que, en su caso, puedan surgir, así como el método de trabajo, tecnología y herramientas empleadas para acometer los citados trabajos.

2.2 MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL

El mantenimiento técnico-legal se orienta a disponer de un mantenimiento normativo que actualice la versión del producto para que, en todo caso, esté acorde con los requisitos legales. En particular deberá:

1. Informar de la actualización de Leyes y Reglamentos que modifiquen la normativa de contratación pública, en especial, aquellos que afecten directamente a la tipología de organismos en los que, a efectos de contratación, se encuadra la Mutua.

A efectos informativos, el adjudicatario remitirá informe por escrito a la/s persona/s designada/s por FREMAP, con carácter trimestral, garantizando la adaptación de la solución a la normativa vigente en ese momento e identificando, en su caso, cualquier desviación. La presentación fuera de plazo o no presentación del citado informe, será objeto de penalidad en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La modificación alcanzará tanto a los procedimientos “base” con los que cuente el producto como a la personalización que se haya hecho de los mismos para FREMAP, como parte de la solución.

2. Realizar las adaptaciones necesarias en la solución, a efectos de cumplimiento de la normativa.
3. Efectuar una propuesta de cambios, caso de ser necesario por modificaciones normativas, en relación a los flujos de contratación definidos inicialmente, garantizando en todo momento que los mismos se encuentran acordes a la normativa.

En todo caso, toda modificación que traiga causa de un cambio normativo deberá estar implementada en la solución en un plazo máximo de 1 mes desde la entrada en vigor del cambio normativo.

2.3 MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO

Se contará con un mantenimiento tecnológico, con el fin de que la solución pueda seguir ejecutándose con las nuevas versiones de software de todos los productos integrados en la plataforma tecnológica de FREMAP.

3. SERVICIO DE SOPORTE A LOS LICITADORES Y FIRMA ELECTRÓNICA.

El adjudicatario pondrá a disposición de los licitadores un **servicio de soporte** que permita resolver las dudas o consultas que se les planteen, relacionadas con la solución de licitación electrónica, así como la resolución de las incidencias que surjan.

Los canales de comunicación con los licitadores, serán al menos los siguientes:

- Teléfono.
- Correo electrónico.

El horario de atención del servicio de soporte será de lunes a viernes de 8:00 a 18:00, excepto festivos nacionales.

Adicionalmente, la solución contará con material formativo adecuado a efectos de que los licitadores puedan formular adecuadamente su oferta. Dicho material podrá consistir en vídeos, trípticos, documentos, etc. que deberán alojarse y estar adaptados a la Plataforma de Licitación Electrónica de FREMAP.

El adjudicatario podrá, complementariamente, proponer otra serie de medidas de formación complementarias (formación presencial, webinars, etc.).

Obligatoriamente, el adjudicatario pondrá en conocimiento de FREMAP, inmediatamente, toda incidencia de la que tenga conocimiento que afecte a uno o varios licitadores que pueda suponer una presentación de la oferta, aclaración o subsanación fuera de los plazos establecidos en la licitación de que se trate.

Con carácter periódico –al menos mensualmente- el adjudicatario enviará a la/s persona/s designada/s por FREMAP, un informe que contemple las incidencias producidas en el período analizado, la naturaleza de las mismas, tiempos de resolución y, en su caso, medidas adoptadas para evitarlas. A petición de FREMAP, se podrá requerir dicho informe en cualquier momento durante la vigencia del contrato, debiendo presentarse en un plazo no superior a 48 horas.

Por otro lado, por cuanto se refiera a la **firma electrónica**, el servicio objeto de la presente licitación deberá mantener:

-Plataforma de firma:

- Validación de certificados.
- Extracción de información de los certificados.
- Sellado de tiempo.

Dada la criticidad de la Plataforma de firma para el funcionamiento de la licitación electrónica, las consecuencias de posibles incidencias al respecto y tras valorarlo internamente de forma integral, se considera preciso contratarla por toda la duración del contrato y su posible prórroga para que no se produzcan incidencias en este servicio clave.

-Plataforma de notificaciones electrónicas.

-Plataforma de registro electrónico de las operaciones realizadas en la solución.

NOTA: lo reflejado en este punto 3 se plasma en la oferta económica en los conceptos “Soporte Plataforma Licitación”, “Plataforma de firma y validación de certificados” y “Sellos de tiempo para plat. licitación electrónica”.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 EQUIPO DE TRABAJO

Dentro del Plan de Proyecto, la/s empresa/s participante/s en el proceso incluirá/n su planteamiento en materia de personal que, en todo caso, tengan intención de asignar para la realización de los trabajos objeto de la presente contratación, quedando abierto al criterio técnico de cada empresa, la asignación y organización de los recursos que estimen convenientes para llevar a buen término la ejecución de los mismos.

No obstante lo anterior, FREMAP considera dentro del citado planteamiento que, en materia de personal, éste debe contemplar, con carácter obligatorio, una serie de **requerimientos mínimos** en cuanto a experiencia y conocimientos técnicos, en función de los distintos perfiles:

A.) Jefe de Proyecto:

1. Experiencia y Conocimientos Técnicos:

- ✓ Con una experiencia mínima de tres años desarrollando tareas de Jefe de Proyecto.
- ✓ Con una experiencia mínima de tres años en la utilización de metodologías de análisis y desarrollo.
- ✓ Con una experiencia mínima de tres años en la utilización de herramientas de gestión de proyectos.
- ✓ Con una experiencia mínima de tres años en utilización de metodologías de gestión de equipos.

2. Experiencia y Conocimientos Funcionales:

- ✓ Consultor Sénior con titulación superior.
- ✓ Con una experiencia mínima de tres años en proyectos para entes del Sector Público y de gestión de procesos.
- ✓ Con una experiencia mínima de tres años en reingeniería de procedimientos de contratación pública.

B.) Equipo Técnico / Funcional:

El equipo seleccionado para el servicio de mantenimiento deberá reunir, en su conjunto, las siguientes capacidades:

- ✓ Con una experiencia mínima de dos años en la personalización, configuración y administración de herramientas BPM/ECM.
- ✓ Con una experiencia mínima de dos años en conocimientos avanzados de la infraestructura, base de datos y administración técnica de los elementos que componen la solución de PIXELWARE.

- ✓ Con una experiencia mínima de dos años en desarrollo de integraciones de la herramienta PIXELWARE con otros sistemas, a través de web services, transformación de datos, procesos de carga, migración de datos...
- ✓ Con una experiencia mínima de dos años en formación a usuarios y la gestión del cambio.

Las tareas y responsabilidades de los miembros del equipo profesional contratado se determinarán en el momento de celebración del contrato con la empresa adjudicataria, de acuerdo con las actuaciones descritas en el presente documento.

FREMAP se reserva el derecho a evaluar, en cualquier momento, la experiencia y conocimientos, las capacidades de comunicación e interacción con el personal de esta Mutua, así como el desempeño de las tareas del personal de la adjudicataria que preste el servicio, pudiendo rechazar a dicho personal, en el caso de que esta evaluación no fuese satisfactoria.

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.2.1 Plan de Proyecto

El adjudicatario presentará a la firma del contrato, un Plan de Proyecto en relación a las actuaciones de mantenimiento descritas en el apartado 3. ALCANCE DEL SERVICIO, del presente documento que incluirá al menos los siguientes puntos:

1. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

De los siguientes módulos funcionales:

1. Integración B2B de COFRE con PLACSP-DOUE: cambios y evolución de las integraciones de COFRE con la Plataforma de Contratación del Sector Público y el DOUE ante el proyecto de renovación tecnológica que está abordando la plataforma.
2. Desarrollo de utilidades y cambios en COFRE derivados de peticiones e instrucciones de las diversas auditorías de los organismos fiscalizadores de la Mutua, en aras a seguir manteniendo el total alineamiento de COFRE con la normativa de contratación pública y los requisitos solicitados por dichos organismos.
3. Portal del Proveedor: desarrollos en el portal vinculados a las necesidades de integración de los proyectos de FREMAP que lo precisen.
4. Trabajos necesarios en COFRE para abordar requisitos del ENS, de seguridad de la información y de la evolución tecnológica que se produzca en FREMAP.
5. Evolutivos precisos para abordar los cambios organizativos en la contratación pública de FREMAP: participación de la Unidad de Seguimiento de Contratos, mejoras en los flujos de trabajo, automatismos que agilicen tareas y prevención de errores humanos.

2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO, TÉCNICO-LEGAL Y TECNOLÓGICO.

3. SERVICIO DE SOPORTE A LOS LICITADORES Y FIRMA ELECTRÓNICA.

4.2.2 Horario y Lugar de ejecución de los trabajos

Los trabajos objeto de la presente contratación se realizarán, con carácter general, en modalidad de teletrabajo y para las instalaciones de los Servicios Centrales de FREMAP, situadas en:

Crta. de Pozuelo Nº 61, 28.222 (Majadahonda) Madrid.

Ello sin perjuicio de las actuaciones que se puedan realizar por el adjudicatario en sus propias instalaciones, a efectos de optimización de los trabajos de mantenimiento a realizar.

El horario de ejecución de los trabajos se ajustará a las necesidades del servicio de mantenimiento y del personal de FREMAP implicado en el mismo.

Si es preciso que algún miembro del equipo de trabajo o su totalidad acuda a las instalaciones de FREMAP, para actividades presenciales que lo precisen, se notificará por la persona responsable de FREMAP.

La jornada laboral diaria para la realización de los trabajos, es la siguiente:

o De lunes a jueves:

Mañana: Entrada de 07:00 a 08:30 / Salida (tarde): de 16:00 a 18:00 (en función de la hora de entrada y del tiempo de comida).

o Viernes:

Mañana: Entrada de 07:30 a 08:30 / Salida (tarde): de 13:30 a 14:30 (en función de la hora de entrada).

A título orientativo, la franja horaria en la que el personal de FREMAP estará disponible, a efectos de colaborar en la realización de los trabajos será:

De lunes a viernes 8:00 a 16:00 horas, con 40 minutos para la comida.

El personal de FREMAP colaborará con el de la adjudicataria a efectos de llevar a buen término la ejecución del contrato. A estos efectos, en el momento de la firma del contrato, esta Mutua comunicará la/s persona/s que actuará/n en labores de coordinación, entre el personal de la adjudicataria y el propio de FREMAP.

Se podrán adoptar medidas que optimicen los tiempos y disponibilidad del personal propio de la Mutua, como pueden ser: comunicación previa con al menos 48 horas de antelación de las necesidades de interacción a efectos de definir el personal de FREMAP óptimo para colaborar, intercambio de documentación, fijación de reuniones de trabajo, videoconferencias, etc.

4.2.3 Logística

En el caso de que se precisaran, FREMAP pondrá a disposición del adjudicatario los puestos necesarios para que el personal de este último pueda ejecutar los trabajos asociados a la presente contratación. El número de puestos habilitados en los Servicios Centrales de FREMAP, a disposición de la adjudicataria, se definirá atendiendo a la propuesta realizada por esta en su oferta, pudiendo adaptarse las necesidades durante el tiempo de ejecución de los trabajos.

En todo caso, la adjudicataria deberá comunicar a FREMAP, al menos con 48 horas de antelación, todo cambio en el equipo de trabajo que conlleve un incremento de necesidades de puestos de trabajo, en relación al equipo base destinado por la empresa que tuviera que acudir a la Sede Social de FREMAP, a

efectos de que se puedan adoptar por la Mutua las medidas necesarias de habilitación de puestos de trabajo.

Será a cargo de FREMAP la habilitación del espacio físico y mobiliario (sillas, mesas, etc.) necesario para que el personal de la adjudicataria pueda desarrollar su trabajo en caso de ser precisa su presencia, así como, en su caso, los equipos informáticos con plataforma corporativa sin que, en ningún caso, se incluya el material adicional asociado a la normal prestación del servicio como pudiera ser entre otro: material de oficina, etc., que, necesariamente correrán a cargo del adjudicatario.

El equipo encargado del mantenimiento desarrollará sus trabajos en equipos informáticos propios del adjudicatario. Dentro de su plataforma deberán instalar y mantener los entornos de desarrollo, preproducción y pruebas necesarios para permitir el mantenimiento objeto de contratación.

No obstante, FREMAP podrá poner a disposición del adjudicatario, si se considera necesario, equipos informáticos con plataforma corporativa para garantizar el correcto mantenimiento de la solución COFRE.

Serán a cargo exclusivo del adjudicatario, a su vez, los gastos en los que pueda incurrir su personal con ocasión de desplazamientos, dietas, comidas, etc. con ocasión de los servicios a desarrollar para FREMAP, no asumiendo esta Mutua ningún coste adicional al precio de la oferta que resulte adjudicataria.

4.3 SEGUIMIENTO, CONTROL Y SUPERVISIÓN

4.3.1 Reuniones

Durante el período de ejecución de los trabajos se realizará, con carácter ordinario, al menos una reunión quincenal a efectos de seguimiento y control de los mismos. La reunión se realizará telemáticamente, a propuesta de esta Mutua, que comunicará la fecha y hora de celebración al adjudicatario, al menos con 5 días naturales de antelación.

No obstante lo anterior, excepcionalmente y si como consecuencia de la evolución de los trabajos se considera necesaria por FREMAP la realización de reuniones adicionales o presenciales, éstas serán de carácter obligatorio para la adjudicataria.

Necesariamente, por parte de la adjudicataria, deberá acudir a las reuniones que se convoquen (ordinarias o excepcionales) al menos el jefe de proyecto designado por esta.

El adjudicatario deberá aportar complementariamente, con carácter periódico, la planificación de ejecución de los trabajos actualizada así como un informe de progreso con el grado de cumplimiento de las tareas, riesgos, acciones, etc., adaptándose a la metodología de gestión de FREMAP.

4.3.2 Interlocutor de FREMAP

FREMAP designará, al menos, a un interlocutor con las siguientes funciones:

- ✓ Seguimiento de la ejecución de las actuaciones.
- ✓ Coordinación entre el personal de la empresa adjudicataria y el personal de FREMAP.
- ✓ Gestión de incidencias y desviaciones.

En el momento de la firma del contrato, FREMAP comunicará el nombre del/de los interlocutor/es asignado/s al servicio.

4.3.3 Interlocutor de la empresa adjudicataria

El jefe del proyecto designado por la empresa adjudicataria actuará como interlocutor de ésta en las relaciones que, durante la ejecución de los trabajos, se establezcan con FREMAP.

4.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

4.4.1 Medios Personales (Sustitución de Personal)

En el supuesto de ausencia prolongada (previsión de ausencia ≥ 10 días naturales) de alguno de los recursos asignados al equipo de trabajo que debe realizar los trabajos de mantenimiento, la empresa adjudicataria, una vez tenga conocimiento de esa situación, procederá a la sustitución, previa conformidad de FREMAP, en un plazo máximo de:

- Jefe de Proyecto: **3 días laborables.**
- Equipo Técnico/Funcional: **10 días laborables.**

Por lo que se refiere a las ausencias del personal programadas, caso por ejemplo de periodos vacacionales, la empresa adjudicataria deberá comunicar dicha circunstancia a FREMAP, con al menos **1 mes de antelación**, a efectos de poder realizar, en su caso, los ajustes necesarios en lo que al personal de la Mutua asignado al mantenimiento de la solución COFRE se refiere.

4.4.2 Medios Técnicos

FREMAP colaborará con la adjudicataria en cuanto a las necesidades técnicas que esta pudiera tener (acceso a puntos de red, acceso a aplicaciones corporativas, usuarios, etc.). En este sentido, y dentro del Plan de Proyecto, la/s empresa/s participante/s en el presente proceso señalará/n sus necesidades al respecto.

5. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos y productos desarrollados como consecuencia de las actuaciones de mantenimiento realizadas, serán propiedad de FREMAP, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

El adjudicatario renuncia, de forma expresa, a cualquier derecho que pudiera corresponderle sobre los trabajos realizados, no pudiendo hacer uso o divulgación de los mismos ni de la documentación relacionada sin autorización expresa de FREMAP.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP. A efectos de la propuesta, el licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está basada actualmente en:

- Norma UNE-ISO/IEC 27001: “Seguridad de la Información, ciberseguridad y protección de la privacidad – Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos” y su anexo A UNE-ISO/IEC 27002: “Seguridad de la Información, ciberseguridad y protección de la privacidad – Control de la seguridad de la información”.

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En cualquier caso, a continuación, se relacionan las medidas y controles de seguridad de implementación obligatoria extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP que se desarrollarán en fase contractual, sin perjuicio de los más específicos detallados a lo largo del presente pliego. Estos requisitos son de obligado cumplimiento y serán evaluados de manera continua a lo largo del contrato, para lo que podrá solicitarse las evidencias oportunas. Cualquier deficiencia respecto a la seguridad se considerará prestación defectuosa del objeto del contrato pudiéndose aplicar al respecto lo indicado en el apartado de Penalidades y Resolución del Contrato del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.

El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, recibirá instrucciones de FREMAP sobre las políticas y procedimientos, que le afecten para el desarrollo de su cometido y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. El citado personal recibirá las actualizaciones que se puedan producir sobre políticas y procedimientos. El proveedor deberá disponer al menos de conocimientos mínimos de seguridad para asegurar su cumplimiento.

El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.

Todos los equipos que contengan información de FREMAP, independientemente de su grado de criticidad, deberán ser sometidos a un proceso de borrado seguro no recuperable previamente a su desinstalación de las instalaciones de FREMAP, emitiendo un certificado el adjudicatario al respecto, que incluya el método de borrado aplicado.

En el caso de que los equipos o sistemas utilizados para tratar información de FREMAP, se encuentren fuera de las instalaciones de FREMAP y una vez finalizada la relación contractual, la información deberá ser eliminada de forma segura atendiendo a los requisitos legales.

El adjudicatario deberá documentar y mantener actualizados los procedimientos relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP.

La documentación sobre las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP de la que el adjudicatario tenga conocimiento, así como la generada por el propio adjudicatario que documente los elementos y servicios a entregar a FREMAP, deberán ser protegidos y almacenados con seguridad y control de acceso.

De cara a garantizar la exactitud de los registros de auditoría, todos los elementos suministrados a FREMAP, o con los que éstos interactúen, deberán tener sincronizados sus relojes haciendo uso de un servicio tipo NTP o similar.

El personal que acceda a elementos desplegados en FREMAP deberá seguir buenas prácticas de seguridad para la selección y uso de contraseñas, manteniendo la confidencialidad de las mismas y cumpliendo características mínimas para su composición. Las contraseñas tendrán un plazo de validez que obligue a su cambio periódico. A su vez, no deberán guardarlas en lugares inseguros (papel, escritorio, etc.), divulgarlas, compartirlas y en ningún caso se incluirán en ningún procedimiento o proceso automático que por ejemplo las almacene en una macro o fichero legible.

El adjudicatario deberá comunicar a FREMAP las necesidades de acceso a puertos de diagnóstico, puertos de gestión fuera de banda, puertos de gestión en banda o cualquier otro puerto de gestión sobre elementos desplegados en FREMAP con objeto de inventariarlos y protegerlos adecuadamente, evitando así los accesos no autorizados que pudieran producirse desde los mismos a otros elementos de la infraestructura TI o a sistemas de información de FREMAP. No estará permitido el acceso local o remoto por parte del adjudicatario a ningún sistema de información o elemento de la infraestructura de TI propiedad de FREMAP, salvo autorización expresa de ésta.

El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de negocio de FREMAP, en lo referido a los servicios dentro del alcance de la presente licitación.

El adjudicatario se compromete a proteger los registros importantes relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP ante pérdida, destrucción y falsificación durante el periodo legalmente establecido.

Los equipos y herramientas informáticas de las que haga uso el personal del adjudicatario, o del personal que intervenga bajo su responsabilidad, estarán debidamente securizados de manera que la utilización de dichos equipos o herramientas en las instalaciones de FREMAP o sobre los equipos relacionados con los elementos y servicios se entregan a FREMAP, no supongan un riesgo de seguridad para FREMAP.

Tanto los equipos que se empleen en esta licitación, así como las herramientas que se utilicen a lo largo del contrato dentro o fuera de las instalaciones de FREMAP dispondrán de:

- Mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino con mantenimiento de acuerdo con las recomendaciones del fabricante de las mismas. Se considera código dañino: los virus, los gusanos, los troyanos, los programas espías, conocidos en terminología inglesa como spyware, y en general, todo lo conocido como malware.

- Sistema de cifrado en el almacenamiento de datos y capacidad para cifrar la información que se extraiga sobre soportes extraíbles.

- Si las requiriera, se seguirán de manera explícita las recomendaciones del fabricante de dichos mecanismos de prevención y protección incluyéndose en el servicio todos aquellos elementos software, licencias, servicios, etc. que sean necesarios.

- En el caso de que el acceso a los equipos se realice mediante usuario y contraseña, el adjudicatario deberá cumplir con la política de contraseñas establecida por FREMAP y restringir y controlar el uso y asignación de privilegios para el acceso y ejecución de actividades relacionados con los elementos y servicios que entregue o utilice para el almacenamiento y tratamiento de información de FREMAP.

- Respecto a los potenciales nuevos elementos que puedan aparecer durante la vigencia del contrato, todos ellos deberán proporcionar un mecanismo de control de acceso a éstos que permita la identificación del usuario y su autenticación mediante contraseña y se deberá proporcionar la forma de realizar el mantenimiento de estos accesos por parte del personal de FREMAP. El sistema de control de acceso del

adjudicatario tendrá la responsabilidad, tanto del acceso a los recursos como de la autorización a los usuarios.

El proveedor debe garantizar que estas credenciales sean únicas para cada usuario que preste el servicio, siendo responsabilidad del proveedor y de sus empleados el uso seguro y la confidencialidad de estas credenciales.

El proveedor facilitará entre sus empleados la concienciación necesaria sobre el uso seguro de las contraseñas y no deberán ser guardadas en lugares inseguros (papel, escritorio, etc.), ni divulgarlas, compartirlas y en ningún caso se incluirán en un fichero legible.

En los casos donde las credenciales puedan haber sido conocidas por terceros el proveedor deberá:

- Eliminar el usuario afectado de los sistemas y dispositivos a los que tuviera acceso y que afecten a FREMAP.
- Comunicar a FREMAP inmediatamente la situación como un incidente de seguridad.

El adjudicatario deberá realizar el servicio, objeto de esta contratación, con un Sistema Operativo soportado y mantenido por el fabricante del equipo, así como proceder a la actualización de versión y parches de seguridad del firmware y todo software utilizado durante la vigencia del contrato.

El licitador realizará los trabajos conforme la existencia de mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino que mejor se alineen con su solución global y notificará cualquier asunción o dependencia con las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. Será responsabilidad del licitador mantener actualizados los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino.

En los casos en que se incluyan sistemas con servidores se deberá realizar y facilitar a FREMAP un análisis de vulnerabilidades inicial y posteriormente de forma periódica.

El adjudicatario trabajará con un plan de continuidad del sistema de información donde queden indicados tiempos de respuesta ante incidentes, compromiso de nivel de servicio y periodicidad y conservación de copias de seguridad.

En caso de que, por cualquier motivo, se produzca algún incidente de seguridad que afecte a datos de FREMAP en materia de Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad, Trazabilidad o Autenticidad de los datos voluntario o accidental, el prestador del servicio y sus trabajadores se comprometen a ponerlo en conocimiento de FREMAP a la mayor brevedad posible, quedando obligados en todo caso al secreto profesional sobre las informaciones de las que hayan podido tener conocimiento.

El empleado y, en consecuencia, el Proveedor asumirán una responsabilidad directa por los perjuicios causados, así como por las acciones (o inacciones) llevadas a cabo por el usuario, pudiendo ser objeto de las sanciones establecidas para tales incidentes, así como de aquellas impuestas por terceros como consecuencia de este incumplimiento.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

✓Declaración de modalidad PRL (*)

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos.

