

## **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, SOPORTE FISCAL, SEGURIDAD SOCIAL Y JURÍDICO LABORAL INTERNACIONAL**

### **1. OBJETO**

El Plan Estratégico del Grupo Renfe (en adelante Grupo Renfe o RENFE, indistintamente) considera la internacionalización del negocio como uno de los pilares en los que impulsar su actividad, siendo un objetivo fundamental del Grupo Renfe el incrementar progresivamente su volumen de negocio fuera de España, tanto en servicios de alta velocidad como en servicios urbanos y metropolitanos.

Esta internacionalización conllevará una movilidad del talento actual y futuro de RENFE a los destinos donde se tenga presencia, de cara a que puedan transferir los conocimientos necesarios, técnicas, cultura y valores de RENFE ante clientes, autoridades, personal local y cualquier otro tercero en los distintos países de destino en los que se desarrollen actividades.

Dada la complejidad de todas las gestiones aparejadas a los asignados internacionales (entiéndanse como trabajadores de las distintas entidades del Grupo Rente desplazados temporalmente al extranjero a desempeñar un servicio y, por tanto, manteniendo su relación laboral en origen), se hace necesario contar con los servicios de una empresa altamente especializada en asesoramiento y soporte fiscal internacional, Seguridad Social y jurídico laboral, con una extensa experiencia asesorando y asistiendo empleados que se encuentren trabajando fuera de España.

Este servicio buscará la excelencia y tendrán la misión fundamental de proporcionar un alto valor añadido a los responsables del negocio internacional y a los profesionales de la Dirección General de Organización y Talento, coordinadores de estos servicios, que redunde en la consecución óptima de los objetivos de RENFE de internacionalización en cualquiera de los destinos donde desarrolle su actividad.

### **2. ALCANCE**

La Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora, en adelante RENFE-Operadora, es la empresa matriz del Grupo Rente.

A efectos de la presente licitación, se entenderá que el Grupo Renfe, está conformado por:

- RENFE Operadora
- RENFE Proyectos Internacionales Sociedad Mercantil Estatal, S.A
- RENFE Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
- RENFE Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
- RENFE Ingeniería y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
- RENFE Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A
- Todas las demás filiales en las que RENFE-Operadora o alguna de las sociedades sea titular, directa o indirectamente, del cien por cien de su capital social.

El alcance de la presente licitación comprende la prestación de servicios tanto para RENFE-Operadora como para el resto de las citadas sociedades del Grupo RENFE.

En caso de que, durante la vigencia del contrato, se produjesen variaciones en la composición de las entidades que constituyen el Grupo RENFE en los efectos antes citados, la/s nueva/s entidad/es que compongan el Grupo RENFE formarán parte del alcance del contrato formalizado, todo ello sin suponer una modificación en el importe máximo adjudicado. En todo caso, si durante la vigencia del contrato la composición del Grupo RENFE

se viese afectada, RENFE- Operadora oportunamente comunicará al adjudicatario dicha circunstancia. En todo caso, las solicitudes serán realizadas por la Gerencia de Área de Organización y Compensación de la Dirección General de Organización y Talento de RENFE-Operadora.

### 3. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- a) El personal del adjudicatario coordinará la prestación de los servicios con el personal del adjudicatario de la empresa filial o subcontratista del adjudicatario que realice los trabajos en el/ los país/es de destino, asegurando una comunicación constante, proactiva, ágil, comprensible y de alto valor añadido, que asegure la calidad del servicio.
- b) El adjudicatario designará a una persona responsable en el país de origen (por lo general el país de origen será España), que actuará como punto de contacto inicial para atender la solicitud de servicios por parte de la Gerencia de Área de Organización y Compensación de RENFE-Operadora, así como de coordinador de la gestión con el resto de los servicios a prestar por el adjudicatario en destino, si fuera el caso.
- c) El adjudicatario designará un máximo de tres (4) interlocutores en origen: (i) responsable general, (ii) responsable técnico y (iii) asesor consultor, tanto fiscal como laboral. Sólo en casos excepcionales, como vacaciones, bajas médicas, etc., y previa comunicación a RENFE, se podrá aceptar la comunicación directa con más personas.
- d) Los servicios y coordinación con RENFE en España se entenderán de lunes a viernes, no festivos, en horario de 9.00 a 18.00 horas.
- e) El adjudicatario deberá ofertar tiempos de respuesta a las peticiones por parte de RENFE de acuerdo con los tiempos máximos recogidos en presente documento.
- f) Los licitadores deberán incluir en su oferta un plan de reuniones de inicio de prestación de servicio al equipo de RENFE y una propuesta de comunicación de inicio de los servicios que RRHH de RENFE pueda hacer extensiva a todas las partes interesadas de la organización.
- g) Las ofertas deberán incluir detalle de las herramientas de gestión de la movilidad internacional que el licitador propone poner a disposición de RENFE en caso de resultar adjudicatario. Entre los aspectos a considerar se encontraría la posibilidad de acceso a dicha plataforma de al menos tres (3) usuarios del departamento de Recursos Humanos de RENFE-Operadora.
- h) El adjudicatario deberá proporcionar al personal asignado por RENFE un registro y recepción de boletines u alertas informativas periódicas que elabore el adjudicatario y sean de interés general, sobre novedades que afecten a materias relacionadas con la movilidad internacional. Estos boletines o alertas deberán ser sin coste adicional para RENFE y en el formato que el adjudicatario determine (e- mail, revistas, redes sociales, etc.).
- i) Es obligación del adjudicatario garantizar que no se producirán interrupciones en el servicio y que, en caso de necesidades urgentes, solventará cualquier incidencia.

## OBJETO

El objeto es proporcionar a RENFE un servicio experto de asesoramiento y soporte administrativo ("compliance") fiscal, de seguridad social y asesoramiento jurídico laboral internacional para los empleados.

El servicio deberá regirse bajo los más altos estándares de calidad y velará por la satisfacción del personal en asignación internacional y, sobre todo, por el cumplimiento de las obligaciones legales y mitigación de riesgos asociados en materia tributaria, seguridad social y laboral, tanto para el personal en asignación y sus familiares, como para RENFE.

## ALCANCE

Los servicios que deberá prestar el adjudicatario, cuando sea solicitado por RENFE, serán los siguientes:

### A) Servicios Fiscales

*(Del A.1 al A.8, ambos inclusive): Servicio individual integral de confección de las declaraciones de impuestos, asesoramiento y soporte fiscal respecto a los empleados en asignación internacional de RENFE*

Los servicios correspondientes a los subapartados del A.1 al A.8 a los empleados que previamente hayan sido autorizados por RENFE, ambos inclusive, se prestarán de manera agregada ("bundle fee"), no habiendo posibilidad de tratarlos de manera independiente a efectos de facturación y prestación.

Tampoco podrán estar exentos de la prestación de alguno de los puntos del A.1 al A.8, salvo que la regulación española o del país de destino en cuestión determine la no obligatoriedad de esos servicios.

#### *A.1. Asesoramiento fiscal al inicio y al retorno a los desplazados internacionales de RENFE (briefing fiscal)*

Se llevará a cabo a través de entrevistas individualizadas, al inicio o al retorno de la asignación internacional, con el fin de analizar, con carácter general, las implicaciones y obligaciones fiscales derivadas de dicha asignación internacional o la finalización de esta, en origen y en destino.

El adjudicatario deberá ponerse en contacto con el empleado mediante correo electrónico en el plazo máximo de 2 días hábiles desde el momento en el que RENFE realice la solicitud del servicio, a fin de acordar la realización del briefing fiscal, ofreciéndose al empleado las distintas alternativas para fijar la misma.

Aunque se ofrezca la entrevista de manera telefónica, también se le ofrecerá la posibilidad de una reunión presencial en las oficinas del adjudicatario siempre que el empleado lo desee.

Estas entrevistas (telefónicas o presenciales) deberán ser realizadas por el responsable técnico del servicio o el asesor consultor que se designan en el apartado de medios humanos de las presentes condiciones.

No obstante, será necesaria la presencia del Responsable General de la Cuenta o del Responsable Técnico del Servicio en las llamadas con aquellos trabajadores que desde la Gerencia de Área de Organización y Compensación se designen como "VIP" (very important person).

En las entrevistas se informará y asesorará al empleado a título enunciativo, al menos, sobre las siguientes cuestiones:

- o Determinación de su Residencia fiscal, analizadas las condiciones específicas del desplazamiento y las circunstancias personales del expatriado.

- o Principales aspectos relativos a la fiscalidad aplicable, en el país de origen y destino, durante su desplazamiento o derivados de su finalización.
- o Cálculo del impuesto hipotético en origen y destino a solicitud de Renfe. Se deben revisar anualmente o cuando haya modificación salarial.
- o Cálculo del impuesto en destino.
- o Cálculo de elevación al íntegro para la determinación de la base y el impuesto a declarar en concepto de rendimientos del trabajo en el país de destino.
- o Cálculo del impuesto a ingresar por los pagos realizados desde origen.
- o Asistencia en la regularización de retenciones a final de cada ejercicio en origen y destino.
- o Cálculo de la reconciliación fiscal del empleado, tanto definitivo como las estimaciones que sean requeridas por Renfe con anterioridad.
- o Informe sobre el impuesto final abonado en origen y destino de los asignados internacionales.
- o Acciones que realizar, procedimiento a seguir y plazos para la cumplimentación y presentación de las obligaciones censales, declaraciones informativas tributarias y declaraciones de impuestos en origen y destino.
- o Cualquier otra cuestión relativa a la fiscalidad que pueda afectar a los expatriados atendiendo a su situación individual, incluyendo consideraciones familiares (posibilidad de declaraciones en modalidad conjunta en origen o destino u otras obligaciones) y que se consideren de su interés.
- o Resolución de consultas planteadas por el empleado en materia tributaria, siempre que estas sean razonables y relacionadas con impuestos de la renta de residentes o no residentes, o análogos en destino.
- o Elaboración y entrega al expatriado de una ficha resumen del briefing debidamente firmada por el adjudicatario y el empleado de RENFE, incluyendo una breve guía informativa personalizada sobre las implicaciones fiscales de su desplazamiento internacional.

Tras la entrevista, se deben enviar a RENFE instrucciones para el adecuado tratamiento en nómina del empleado, cuando así se requiera.

A petición de Renfe, y siempre dentro del bundle fee, se podrán realizar reuniones adicionales con los empleados para aclarar cuestiones relativas a sus obligaciones fiscales, más allá de sus reuniones de inicio y fin de asignación.

#### *A.2. Alta / baja en censos de obligados tributarios*

Servicio consistente en la asistencia, preparación y gestión del alta o la baja en censos o en aquellos registros que el empleado debe realizar para cumplir adecuadamente con sus obligaciones tributarias tanto en origen como en destino.

Este servicio también incluirá la solicitud, confección y obtención de los modelos 247/147 de la Agencia Tributaria para la comunicación del desplazamiento de los trabajadores y registros de alta censal (ejemplo modelo 030 de la Agencia Tributaria en España).

También se realizará el registro de los cónyuges, si hay obligación en origen y/o destino.

#### *A.3. Solicitud de régimen especial*

Este servicio consistirá en la asistencia, preparación y gestión de la solicitud en plazo para aplicación de regímenes tributarios especiales opcionales, y siempre beneficiosos, en origen y destino, siempre que las condiciones personales o de la empresa lo permitan.

#### *A.4. Soporte y confección de las declaraciones anuales de renta.*

Este servicio comprenderá el asesoramiento, soporte, elaboración y gestión en plazo de las declaraciones anuales de impuestos de la renta del trabajador análogos al IRPF o IRNR que el expatriado deba presentar en origen y/o destino.

Dentro de esta actividad deben incluirse, al menos, los siguientes aspectos:

- Informe general de inicio de campañas de declaración de impuestos pertinentes en el país de origen y destino: hitos, plazos, trámites a seguir, cumplimentación de los formularios de recogida de información, documentación relevante a aportar, plazos y modalidades de presentación; y cualquier otro aspecto que pueda resultar conveniente para el correcto transcurso de la campaña.
- Se deberá facilitar la documentación e información en el idioma del país de destino, así como copia traducida al español en caso de que la documentación original sea emitida en un idioma distinto al español.
- Preparación de las declaraciones anuales de impuestos, en origen y/o destino, tanto para residentes como para no residentes. Esto incluirá las declaraciones del Impuesto de la Renta de los miembros de su unidad familiar (conforme a la legislación aplicable en cada momento) en España y/o en el país de destino, en el caso de que sea posible, la tributación en modalidad conjunta.
- Información y asistencia a los expatriados y presentación de solicitudes para la aplicación de las posibles deducciones personales que puedan aplicarse en sus declaraciones de impuestos.
- Contacto individual con los empleados de RENFE, ofreciéndoles la oportunidad de tener reuniones presenciales en las oficinas del adjudicatario.
- Asesorar y aclarar las dudas razonables a los empleados de RENFE sobre sus declaraciones anuales de impuestos.
- Solicitar la documentación y datos necesarios para confeccionar las correspondientes declaraciones anuales de renta, velando por la más estricta confidencialidad, e informar sobre los plazos de entrega.
- Enviar la declaración preparada al empleado/a junto con el documento donde se explique detalladamente el contenido de esta.
- Presentación de la declaración en nombre del/de la empleado/a independientemente del país en el que se encuentre el empleado/a en ese momento.

- o Asesorar en la preparación, y en su caso presentación, de las contestaciones respecto de los requerimientos de las administraciones tributarias sobre las declaraciones presentadas incluyendo recursos administrativos de alzada, reposición y extraordinario de revisión.

En el caso de los cónyuges, también se cubrirá como parte del bundle fee cuando no haya rendimientos del trabajo individuales y rentas privadas en origen. Asimismo, tanto en origen como en destino se realizarán declaraciones conjuntas cuando sean más beneficiosas para el empleado.

El adjudicatario deberá llevar a cabo los hitos de la campaña conforme al calendario acordado con RENFE, reportando el desarrollo de esta y los problemas que surjan para su adecuada resolución.

Del mismo modo, el adjudicatario deberá llevar un estricto seguimiento de las devoluciones de las declaraciones.

#### **A.5. Soporte y confección de declaraciones periódicas de pagos a cuenta de impuesto de renta.**

Asesoramiento, soporte, elaboración y gestión en plazo de las declaraciones periódicas de pagos a cuenta de impuestos en origen y destino que deban presentar los empleados en asignación internacional, sea como Residentes o como No residentes fiscales en España.

Dentro de esta actividad deben incluirse, al menos, los siguientes aspectos:

- o Informe general de inicio de campañas de declaración de impuestos pertinentes en el país de origen y destino: hitos, plazos, trámites a seguir, cumplimentación de los formularios de recogida de información, documentación relevante a aportar, plazos y modalidades de presentación; y cualquier otro aspecto que pueda resultar conveniente para el correcto transcurso de la campaña.
- o Se deberá facilitar la documentación e información en español.
- o Contacto individual con los empleados ofreciéndoles la oportunidad de tener reuniones presenciales en las oficinas del adjudicatario.
- o Asesorar y aclarar las dudas razonables a los empleados sobre sus declaraciones anuales de impuestos.
- o Solicitar la documentación y datos necesarios para confeccionar las correspondientes declaraciones periódicas de pagos a cuenta de impuesto de renta, e informar sobre los plazos de entrega.
- o Enviar la declaración preparada al empleado junto con el documento donde se explique detalladamente el contenido de esta.
- o Presentación de la declaración en nombre del empleado independientemente del país en el que se encuentre el empleado/a en ese momento.
- o Preparar y presentar las contestaciones respecto de los requerimientos de las administraciones tributarias sobre las declaraciones presentadas incluyendo recursos administrativos de alzada, reposición y extraordinario de revisión.

El adjudicatario deberá llevar a cabo los hitos de la campaña conforme al calendario acordado con RENFE reportando el desarrollo de esta y los problemas que surjan para su adecuada resolución.

Los importes ofertados al efecto incluirán todos los servicios necesarios para cumplir con las obligaciones fiscales de origen y destino, preparar y presentar la declaración de la renta, ya que no se aceptarán cargos en las facturas por servicios adicionales que se apliquen que no se contemplen en la oferta económica.

Se incluirán las gestiones en las declaraciones de impuestos de la renta del trabajador análogos al IRPF o IRNR de consideración obligatoria en destino para el asignado internacional y dependientes, si fuera de aplicación.

#### *A.6. Certificado de residencia fiscal*

Obtención de los certificados de residencia fiscal o, alternativamente, asesoramiento y preparación del expediente documental que permita acreditar ante las autoridades fiscales españolas la residencia fiscal del expatriado en el país de destino.

Con respecto a este apartado, el adjudicatario del servicio deberá:

- Solicitar automáticamente las certificaciones de residencia fiscal en destino inmediatamente después al cierre de las campañas de impuestos.
- Hacer seguimiento del procedimiento de obtención de las certificaciones con las administraciones tributarias pertinentes a fin de agilizar el proceso y garantizar la obtención de estas.
- Aportar los certificados de residencia a RENFE en el plazo máximo de seis (6) meses desde el fin de la campaña de renta, justificando y consensuando con RENFE un nuevo plazo de entrega en caso de retrasos en su obtención.

#### *A.7. Soporte y confección de declaraciones informativas.*

El adjudicatario deberá elaborar las declaraciones informativas y de reporte de activos de índole fiscal a la tenencia, posesión o transmisión de rentas privadas (a modo de ejemplo ETE, D5 y D6), así como otras legales de índole no fiscal por transferencias internacionales (a modo de ejemplo: Formulario 721 de criptomonedas o Impuesto de Solidaridad de Grandes Fortunas) que deba presentar el personal expatriado o su cónyuge conforme a lo previsto en las normativas tributarias de los países de origen y destino.

#### *A.8. Servicios de coordinación*

Para la adecuada gestión de los servicios anteriores (de A.1 a A.7), RENFE podrá solicitar al adjudicatario prestar los siguientes servicios:

- Auditoría Inicial, con motivo del inicio de la prestación de los servicios que permita la identificación de las diferentes situaciones y casuísticas de la plantilla actual de expatriados o asignados en movilidad internacional y que permita el correcto traspaso y puesta en marcha del servicio. Diagnóstico de situaciones con especial relevancia a aquellas que se consideren críticas / revisables incluyendo propuestas de revisión/actualización permita iniciar el servicio marcando un procedimiento de gestión consensuado entre ambas partes.
- Preparación y gestión de recursos y contestaciones o a requerimientos de las agencias tributarias derivados de las gestiones anteriores (no incluye la vía judicial, salvo que se derive de un error imputable al adjudicatario, que asumirá, en su caso, los gastos correspondientes)

- Asesoramiento y resolución de consultas en relación con los desplazados encomendados. Vías de optimización fiscal aplicables durante la asignación.
- Coordinación y reporte de los servicios y campañas con el personal asignado de RENFE para la gestión y seguimiento del correspondiente contrato. No se realizará ningún trabajo que no haya sido previamente autorizado y coordinado con ellos.
- Si el volumen de casos o las circunstancias lo requieren, RENFE podrá solicitar reuniones mensuales de coordinación (por conference call o presenciales, a elección de RENFE).
- Preparación y remisión de un calendario anual de coordinación para la adecuada gestión y presentación de las declaraciones de impuestos en los países en los que RENFE tenga personal desplazado.
- Envío de notas informativas sobre países en los que RENFE tenga presencia o aquellos en los que valore tener presencia, resumiendo los cambios legislativos o jurisprudenciales que en materia fiscal y de Seguridad Social pueda afectar a esos empleados, con indicación y análisis específico del impacto sobre los mismos y sobre RENFE.
- A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar al nuevo contratista la documentación y expedientes gestionados sin coste alguno para RENFE en el plazo máximo de una (1) semana. Los trabajos de traspaso de la documentación deberán ser coordinados con RENFE.
- Asistencia "in situ" a los expatriados por parte de asesores fiscales cuando sea necesario, bien en España o en destino o, en su defecto, disponibilidad para realizar viajes a las principales localizaciones en las que RENFE se encuentre presente ante situaciones que lo hicieran necesario o conveniente como, por ejemplo, resolver incidencias graves que afecten al colectivo general de expatriados, siempre que se considere que no se pueden solucionar por su oficina o subcontrata en destino.

#### *A.9. Informes Fiscales y de Seguridad Social del país*

Confección de un informe completo y detallado para RENFE, adaptado a las circunstancias y necesidades de RENFE en el país de destino en cuestión, con posibilidad de preguntas y aclaraciones sobre el mismo. Cada informe deberá incluir información al menos sobre los siguientes puntos:

- Adquisición de residencia fiscal.
- Obligaciones censales (entrada y salida).
- Tributación como residente fiscal.
- Tributación como no residente fiscal.
- Regímenes especiales y procedimiento para su obtención.
- Rendimientos del trabajo gravables.
- Rendimientos del trabajo exentos.
- Tributación de los rendimientos en especie y/o beneficios sociales.



- o Deducciones, desgravaciones y créditos fiscales, deducciones por doble imposición.
- o Tipos de gravamen.
- o Sistema de retenciones o ingresos a cuenta de impuesto de la renta: facilitando en todo momento las indicaciones de cómo abonarlo (formularios y plazos).
- o Gestión de pago de impuestos personales: Año y calendario fiscal, declaración anual, etc.
- o Declaraciones informativas sobre la renta personal.
- o Limitaciones o restricciones a la salida de capitales.
- o Se facilitarán instrucciones sobre la realización de transferencias internacionales e implicaciones de las mismas.
- o Cotización a la Seguridad Social empresa y trabajador; desglose, importes, base de cálculo, exoneraciones, exenciones, gestión del ingreso, etc.
- o Cobertura de Seguridad Social: Existencia o no de Convenio Bilateral, situaciones no cubiertas en el Convenio y modo de cotización en destino por esas contingencias, formularios aplicables y duración máxima para mantener cotizaciones en España.
- o Resumen de otros impuestos que graven a las personas físicas o a las empresas por contratar empleados (Patrimonio, Impuestos sobre rendimientos de capital mobiliario, Council tax, Stamp duty, employee levies, Impuestos sobre nómina, etc).
- o Análisis de riesgo de Establecimiento Permanente.

Se deberán reflejar pros y contras en caso de alternativas, recomendaciones, análisis legal y praxis, operativa, resumen ejecutivo y normativa de referencia.

Los informes pueden ser ad hoc para un empleado con un contexto específico o un colectivo bajo unas circunstancias específicas y similares.

El adjudicatario deberá remitir el informe inicial en un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la solicitud.

#### *A.10. Asesoramiento fiscal corporativo por horas*

RENFE podrá encargar otras gestiones y servicios a demanda en materia fiscal y de seguridad social. El número de horas previsto para este asesoramiento es de 40 horas para la vigencia inicial del contrato (24 meses) y de 20 horas para la posible prórroga. No obstante, este número de horas es estimado, que no supone un compromiso para RENFE, que solicitará los servicios en función de las necesidades.

El adjudicatario deberá dar acuse de recibo de todas las comunicaciones y solicitudes de trabajos que RENFE le efectúe en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

A título enunciativo algunos de estos servicios podrán ser los que se indican a continuación:

- o Precálculos de impuesto y elevaciones a bruto: tres (3) días hábiles desde su solicitud.

- o Consultas y revisiones sobre modificaciones y aplicaciones prácticas en materia del art. 7.p) de la LIRPF (Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas) u otras exenciones por rendimientos percibidos en el extranjero.
- o Resolución de consultas por correo electrónico en materia tributaria y de seguridad social: cinco (5) días hábiles desde su solicitud.
- o Emisión de informes en materia tributaria y de seguridad social: siete (7) días hábiles desde su solicitud.

Para aquellos servicios en los que se no se prevé ningún plazo específico deberán respetarse en todo caso los plazos que se acuerden con RENFE en las reuniones de gestión que se establezcan al efecto, en su caso.

Las respuestas a las consultas e informes deben ir acompañadas de la referencia legal, jurisprudencia o administrativa que las sustente.

Las respuestas a las consultas e informes deben ser claras con indicación de las posibles soluciones (caso de existir más de una) indicando las ventajas y desventajas, incluyendo cuantificación estimada de los mismos (caso de existir).

Las reuniones de seguimiento no computan ni consumen la bolsa de horas.

No se incluirán en este apartado cualquier tipo de estudio, preguntas o análisis relacionado a las obligaciones de un asignado internacional autorizado, incluido a modo de ejemplo, pero no limitativo, el posible riesgo de Establecimiento Permanente que pueda suponer su desplazamiento.

#### *A.11. Asistencia letrada en pleitos derivados de materia tributaria/ Seguridad Social en cualquier país objeto de la licitación*

Se deben atender procedimientos tributarios hasta finalizar con la vía administrativa. A modo de ejemplo, en España se incluirán a requerimientos, alegaciones, recursos de reposición y reclamaciones económico - administrativas ante el Tribunal Económico Administrativo Regional (TEAR) y también ante el Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC).

Para otras cuestiones, los licitadores proporcionarán un precio / hora por asistencia en esta materia ante las correspondientes autoridades para el caso de que RENFE necesite la prestación de este servicio.

#### **B) Servicios de asesoramiento y gestión en materia de Seguridad Social**

##### *B.1. Solicitudes de Certificados de Cobertura de la Seguridad Social (formulario A1 u otros certificados con países con los que exista Convenio Bilateral o Multilateral) y comunicación de fin de asignación en países con Convenio, cuando sea de aplicación).*

Se incluirá en estos casos la coordinación con RENFE o el personal en asignación internacional en la obtención de información y documentación necesaria para preparar las comunicaciones o formularios correspondientes.

El precio ofertado cubrirá, tanto la presentación y obtención del certificado (y su seguimiento regular con la Seguridad Social en caso de retrasos), como la comunicación de fin de asignación.

*B.2. Preparación y presentación ante la Seguridad Social española de solicitudes de Convenio Especial de Seguridad Social para el caso de no existencia de Convenios de Cobertura de Seguridad Social entre países.*

Se incluirá en estos casos la coordinación con RENFE o el personal en asignación internacional en la obtención de información y documentación necesaria para preparar las comunicaciones o formularios correspondientes.

El precio ofertado cubrirá, tanto la presentación y obtención del certificado (y su seguimiento regular con la Seguridad Social en caso de retrasos), como la comunicación de fin de asignación.

*B.3. Solicitud del certificado de derecho a prestaciones sanitarias (formulario S1)*

Se incluirá en estos casos la coordinación con RENFE o el personal en asignación internacional en la obtención de información y documentación necesaria para preparar las comunicaciones o formularios correspondientes.

*B.4. Comunicación de desplazamiento a la autoridad laboral en otros países de la Unión Europea (“Posting of Workers”)*

Incluirá la gestión de la información y documentación necesaria para llevar a cabo la comunicación, así como la presentación de esta y reenvío de recibo o prueba de envío.

*B.5. Alta de empresa que desplaza en Sistemas de Comunicación Laboral en País de destino*

Se autorizará la gestión, en caso de ser necesario, para registrar el alta de empresa extranjera en los sistemas de registro locales para realizar las comunicaciones del punto anterior. Se entenderá, de manera general, que será un servicio realizable una única vez por empresa y destino que desplace.

## **C. Servicios de asesoramiento y gestión en materia Jurídico – laboral**

*C.1 Asesoramiento jurídico laboral corporativo por horas*

RENFE podrá encargar otras gestiones y servicios a demanda en jurídico laboral. El número de horas previsto para este asesoramiento es de 40 horas para la vigencia inicial del contrato (24 meses) y de 10 horas para la posible prórroga. No obstante, este número de horas es estimado, que no supone un compromiso para RENFE, que solicitará los servicios en función de las necesidades.

El adjudicatario deberá dar acuse de recibo de todas las comunicaciones y solicitudes de trabajos que RENFE le efectúe en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

## **MEDIOS TÉCNICOS**

El adjudicatario deberá contar con la estructura suficiente para poder prestar los servicios indicados, tanto en origen y destino.

El adjudicatario deberá detallar en su oferta los medios técnicos necesarios, instalaciones, equipos, hardware, software, documentación y cualquier otro que pondrá a disposición de RENFE para garantizar

la correcta ejecución de las actividades descritas en este documento en caso de resultar adjudicatario del mismo.

El adjudicatario del servicio deberá contar con medios técnicos seguros que garanticen la integridad y confidencialidad de la información personal de los empleados - protección de datos de carácter personal de los empleados.

El adjudicatario deberá poner a disposición de RENFE un software que permita, al menos, las siguientes opciones:

- o Comunicación por parte de RENFE del inicio de nuevos casos (asignados internacionales) a gestionar, así como la carga de información necesaria.
- o Confirmación del caso por parte del adjudicatario y comunicación con el empleado.
- o Soporte para que el empleado pueda cargar información o documentos necesarios para sus gestiones.
- o Portal con acceso a personal de RRHH de RENFE, al menos tres (3) usuarios, para acceder a información actualizada sobre los casos en curso (reporting).

## **MEDIOS HUMANOS**

El adjudicatario deberá tener un equipo de contacto en España que supervise y coordine las actividades que se realicen en los distintos países de destino, reportando a RENFE sobre las mismas y dando respuesta a las cuestiones que se planteen, en los plazos definidos, y sin que ello suponga coste adicional alguno para RENFE.

El equipo de contacto en España deberá estar formado como mínimo, en todo momento, por:

### Responsables Generales

Un **Responsable General de la Cuenta** con la categoría de Socio, Director o equivalente (o superior), y al menos 15 años de experiencia profesional como gestor de movilidad internacional. Esta persona será Coordinadora o responsable del cliente debiendo atender a los asuntos críticos, las reclamaciones o elevaciones a una instancia superior del servicio que RENFE pudiera tener respecto de este, para lo que será preciso contar con su disponibilidad o de una persona, que en su ausencia justificada delegue en sus funciones. Las posibles reclamaciones deberán ser atendidas en el plazo máximo de 2 días hábiles.

El Responsable General de la Cuenta Deberá tener además experiencia en funciones similares a las descritas en el pliego con grandes clientes (considerando más de mil -1.000- empleados en su conjunto) del Sector Ferroviario, de la Ingeniería del transporte, logística o, en último caso, de la construcción.

### Responsables técnicos

Un Asesor fiscal, Licenciado en Derecho, Ciencias Económicas, Empresariales, Actuariales o Relaciones Laborales, quien actuará como **Manager o Responsable Técnico del Servicio** con al menos doce (12) años de experiencia en materia fiscal y de seguridad social en grandes compañías con implantación internacional. Deberá tener además experiencia en funciones similares a las descritas en el pliego con clientes del Sector Ferroviario, de la Ingeniería del transporte, logística o, en último caso, de la construcción.

Los responsables descritos en los puntos anteriores estarán presentes en la gestión del día a día, para lo que será preciso contar siempre con la disponibilidad de alguno de ellos.

### Asesores consultores y personal de apoyo

- Para prestar los servicios objeto del contrato el adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato un perfil profesional de Asesoría Fiscal: Licenciado en Derecho, Ciencias Económicas, Empresariales, Actuariales o Relaciones Laborales con al menos 8 años de experiencia en materia fiscal y de seguridad social con implantación internacional. Deberá tener además experiencia en funciones similares a las descritas en el pliego con clientes del sector de la Ingeniería, logística o construcción.
- Un perfil profesional de Asesoría Jurídico – Laboral: Licenciado en Derecho, con al menos 8 años de experiencia en materia jurídico laboral internacional. Deberá tener experiencia en funciones similares a las descritas en el pliego con clientes del sector de la Ingeniería, logística o construcción. Este asesor podrá ser, siempre y cuando cumpla con los requisitos, la misma persona que ocupa el rol de Asesor fiscal.
- Y, al menos dos perfiles profesionales de apoyo (asesores o paralegales) con al menos dos (2) años de experiencia en materia fiscal y de seguridad social en grandes compañías con implantación internacional.

## ANEXO I Requisitos de Seguridad en Materia de Privacidad y de Confidencialidad de la Información

### PARTE I

El licitador cumplirá cada uno de los requisitos expuestos a continuación y desarrollados en la PARTE II del presente ANEXO. Se acreditará mediante la cumplimentación de la declaración responsable de acreditación de documentación (anexos del PCP):

- El licitador asegura ser consciente de las obligaciones legales en materia de Tecnologías de la Información (en adelante TI) que adquirirá, en caso de resultar adjudicatario, tales como el Esquema Nacional de Seguridad, conforme a lo indicado en el punto PS.01 de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador asegurará que, en caso de resultar adjudicatario, informará a Renfe de la ubicación geográfica y de los países desde los que presta el Servicio y en los que puede almacenar y tratar la información de Renfe, tanto durante la normal prestación del Servicio, como en caso de contingencia, conforme a lo indicado en el punto PS.01 de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador asegura que una vez sea adjudicatario realizará un análisis de riesgos según la metodología conforme al ENS, que en particular el Grupo Renfe identifica como MAGERIT (herramienta Pilar), salvo que, por indicación contraria y expresa, del Área de Ciberseguridad y Privacidad del Grupo Renfe se especifique lo contrario. Este Análisis de Riesgos (realizado una vez sea adjudicatario del servicio), será compartido con el Área de Ciberseguridad y Privacidad del Grupo Renfe, conforme a lo indicado en el punto PS.03 de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador asegura que, en caso de resultar adjudicatario, para el alcance del proyecto detallará tanto su estrategia y plan de no obsolescencia, como sus compromisos con la Gestión de las Vulnerabilidades (identificación, remediación, SLA), conforme a lo indicado en el punto PS.05 de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador se compromete a facilitar en todo lo posible al CERT de Renfe la realización de un test de penetración del conjunto de la solución ofertada, conforme a lo indicado en el punto PS.08.02 Auditorías de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador garantiza que, en caso de resultar adjudicatario, pondrá a disposición de Renfe la definición, el diseño y esquemas de los elementos, mecanismos y arquitecturas de seguridad y continuidad de negocio desplegadas sobre la infraestructura tecnológica y los procedimientos y procesos que soportan el servicio, conforme a lo establecido en el punto PS.08.03 de la PARTE II del presente Anexo

La solución para el servicio ofertada está certificada en el ENS nivel MEDIO. En caso de no estar certificada el licitador se comprometerá a solicitar, en caso de resultar adjudicatario, dicha certificación en los primeros 6 meses de prestación del servicio. En caso de que la solución para el servicio ofertada por el licitador no esté certificada en el ENS, pero este certificada por un tercero externo, de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), basado en la 27001 o similar, el licitador se comprometerá a solicitar dicha certificación durante los 8 primeros

meses de prestación del servicio, en caso de resultar adjudicatario. Todo ello, de acuerdo a lo indicado en el punto CN.01 Cumplimiento normativo, de la PARTE II del Anexo 1 de la Especificación Técnica.

- El licitador asegura que, de conformidad con la Ley 12/2018, de 7 de septiembre, se satisfacen las obligaciones en relación con los incidentes de seguridad, conforme a lo indicado en el punto CN.02 de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador asegura que dispone de las siguientes figuras, estando debidamente recogidas y documentadas, y siendo personas distintas, conforme a lo indicado en el punto SP de la PARTE II del presente Anexo.
  - Responsable del Proyecto
  - Responsable de Seguridad
- El licitador asegura que en caso de resultar adjudicatario, dispondrá de los procesos, normas, procedimientos, recursos, actividades, informaciones, registros, facilidades, herramientas y disposición de colaboración que faciliten al Área de Seguridad y Privacidad de El Grupo Renfe, las tareas de supervisión, auditoría, gestión y notificación de incidentes de seguridad que se pudieran producir en relación con el servicio, conforme a lo indicado en el punto SP.04, de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador garantiza que el servicio soporta mecanismos de federación de la identidad basado en buenas prácticas y estándares del mercado (SAML2, ADFS, etc.), conforme a lo indicado en el punto GI.06 de la PARTE II del presente Anexo.
- El licitador asegura que, en caso de resultar adjudicatario, detallará en la oferta cómo se proporcionará solución para este tipo de usuarios, qué controles aplicará (organizativos, procedimentales) así como las capacidades técnicas (incluidas herramientas) y humanas que se incluyen en la propuesta de gestión segura de acceso de usuarios privilegiados, conforme a lo indicado en el punto GI.13, de la PARTE II del presente Anexo 1.
- El licitador asegurará que, en caso de resultar adjudicatario mantendrá y pondrá a disposición del Grupo Renfe, un inventario actualizado de la totalidad de equipos objeto de la presente licitación, conforme a lo indicado en el punto SE.05 de la PARTE II del presente Anexo.

## PARTE II

PS. Principios de Seguridad de **obligado** cumplimiento para la prestación del servicio:

**PS.01 Cumplimiento legal, activo.** El licitador debe ser consciente de las obligaciones legales en materia de Tecnologías de la Información (en adelante TI) que adquirirá, en caso de resultar adjudicatario, tales como el Esquema Nacional de Seguridad y la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (RGPD y LOPDGDD), referente a servicios a contratar.

Estas obligaciones legales se materializan en obligaciones técnicas tales como la gestión de los incidentes o las evaluaciones, análisis, Gestión y tratamiento de Riesgos.

El licitador asegurará que, en caso de resultar adjudicatario, informará a Renfe de la ubicación geográfica y de los países desde los que presta el Servicio y en los que puede almacenar y tratar la información de Renfe, tanto durante la normal prestación del Servicio, como en caso de contingencia. Por otro lado, el adjudicatario deberá obtener de Renfe autorización para cualquier cambio de ubicación geográfica y de los países.

**PS.02 Responsabilidad.** La responsabilidad última de la adecuada gestión de los riesgos asociados con las actividades objeto del contrato recae en la alta dirección de Renfe. Por lo que la realización de funciones TI por parte de un tercero no debe perjudicar la supervisión de Renfe y, por ende, de los servicios que se realicen.

El adjudicatario es responsable directo de los riesgos TIC que se derivan de las actividades que se le han contratado, en la medida de que de él depende el diseño, transformación, construcción y operación de los sistemas, servicios y actividades realizadas objeto de la presente licitación.

El licitador deberá disponer, de las figuras que se indican en el punto SP (roles de seguridad y privacidad) de este documento.

**PS.03 Análisis de Riesgos.** El licitador que resulte adjudicatario deberá llevar a cabo un análisis de riesgos de la herramienta o plataforma ofertada según la metodología conforme al ENS, que en particular el Grupo Renfe identifica como MAGERIT (herramienta Pilar), salvo que, por indicación contraria y expresa, del Área de Ciberseguridad y Privacidad del Grupo Renfe se especifique lo contrario. Este Análisis de Riesgos (realizado una vez sea adjudicatario del servicio), será compartido con el Área de Ciberseguridad y Privacidad del Grupo Renfe.

**PS.04 Gobierno de la seguridad.** Se asegurará de que los servicios prestados en virtud del presente procedimiento de contratación, así como los sistemas de información que los sustentan, se prestan de conformidad a los requisitos de seguridad establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad.

**PS.05 No Obsolescencia y Gestión de Vulnerabilidades.** El licitador asegura que, en caso de resultar adjudicatario, para el alcance del proyecto detallará tanto su estrategia y



plan de no obsolescencia, como sus compromisos con la Gestión de las Vulnerabilidades (identificación, remediación, SLA).

**PS.06 Control de la cadena de suministro de la tercera parte.** El Grupo Renfe y el adjudicatario deben acordar encadenar la contratación sólo si el subcontratista también cumplirá totalmente con las obligaciones existentes entre El Grupo Renfe y el adjudicatario, incluidas las obligaciones contraídas a favor de las diferentes autoridades de control.

El adjudicatario deberá informar al Grupo Renfe de la subcontratación de parte del servicio, debiendo cumplir los requisitos correspondientes seguridad y Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos digitales en relación con parte del contrato en que intervenga.

**PS.07 Gestión de incidentes y Notificación.** El adjudicatario deberá establecer un proceso formal de gestión de incidentes de seguridad, habilitando los mecanismos oportunos para la notificación y reporte de incidentes al Grupo Renfe.

Una vez identificado como posible incidente, la Gestión del mismo se trasladará al CERT del Grupo Renfe (el cual no forma parte del proyecto del Adjudicatario). El adjudicatario colaborará, en aquellas actividades y plazos que el CERT del Grupo Renfe le solicite para la correcta valoración, remediación, documentación y notificación del incidente (durante la duración del mismo). Las notificaciones a las autoridades de control, deberán ser conforme a los plazos legalmente estipulados.

#### *PS.08 Garantías de supervisión.*

**PS.08.01 Trazabilidad.** El adjudicatario deberá habilitar suficientes mecanismos para garantizar el registro, auditoría y trazabilidad de los eventos, operaciones, acciones y actividades llevados a cabo y/o materializados en la aplicación, herramienta involucrada en el servicio. Los registros deberán estar accesibles y disponibles para El Grupo Renfe en caso de ser requeridos, así como debidamente protegidos.

Debe proveerse de los registros necesarios para unir y trazar la información de red con la de Negocio.

La información de eventos de seguridad del servicio específico que proporcione al Grupo Renfe, debe enviarse y estar correlacionada en un SIEM o bien en su defecto si el Grupo Renfe lo autoriza, la entrega e integración sería sustituida por una API que el adjudicatario pondría a disposición del Grupo Renfe para la captura de los logs por parte del SIEM del Grupo Renfe.

**PS.08.02 Auditorías.** El adjudicatario del servicio deberá permitir y colaborar, en el caso que sea necesario, en las diversas auditorías a las que se encuentra sujeta Renfe.

Asimismo, el licitador se compromete a facilitar en todo lo posible al CERT de Renfe la realización de un test de penetración del conjunto de la solución ofertada.

**PS.08.03 Documentación.** El licitador garantiza que, en caso de resultar adjudicatario, pondrá a disposición de Renfe la definición, el diseño y esquemas de los elementos, mecanismos y arquitecturas de seguridad y continuidad de negocio desplegadas sobre la infraestructura tecnológica y los procedimientos y procesos que soportan el servicio, incluyendo:

- Activos de información, incluyendo el mapa y dependencias.
- Configuraciones.
- Procesos (conforme al proceso de documentación de procesos).
- Procedimientos técnicos.

#### **CN** Relativo al cumplimiento normativo

**CN.01 Cumplimiento normativo.** La solución para el servicio ofertada por el licitador debe estar certificada en el ENS nivel MEDIO. En caso de no estar certificada el licitador se comprometerá a solicitar dicha certificación durante los 6 primeros meses de prestación del servicio, en caso de resultar adjudicatario.

En el caso que la solución para el servicio de la plataforma ofertada por el licitador no esté certificada en el ENS, pero este certificada por un tercero externo, de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), basado en la 27001 ó similar, el licitador se comprometerá a solicitar dicha certificación durante los 8 primeros meses de prestación del servicio, en caso de resultar adjudicatario. El aumento temporal de 2 meses en la solicitud de la certificación en el ENS, en este caso, se debe a que el licitador se encuentra ya en cumplimiento con un Marco de Seguridad de la Información.

**CN.02** El licitador de conformidad con la Ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, asegurará que deberán satisfacerse las obligaciones en relación con los incidentes de seguridad.

**CN.03** Debe contemplarse el compromiso de devolución/destrucción (a elección del Grupo Renfe) de la información confidencial recabada durante la ejecución del servicio.

#### **SD** Relativo a la **seguridad de los Datos**,

**SD.01 Gobierno del dato:** Los datos de Negocio deben ser protegidos conforme a:

**SD.01.01** El acceso a la plataforma debe ser conforme a los roles y autorizaciones de dichos roles previamente definidos y autorizados por la persona responsable del Grupo Renfe (responsable de la información/ tratamiento).

**SD.01.02** El adjudicatario pondrá a disposición del responsable de la información/tratamiento del Grupo Renfe los listados nominales de autorizaciones, accesos y modos de acceso.

**SD.01.03** El adjudicatario debe contar con mecanismos de respaldo de la información adecuados y contrastados (backup, restauración, pruebas, etc.) para garantizar su correcta salvaguarda en caso de contingencia grave.

**SD.01.04** El adjudicatario garantizará la integridad de la información de Renfe Operadora transmitida, procesada o almacenada en sus sistemas, prestando especial atención a funcionalidades de acceso en modo offline.

*SD.02 Traspase seguro de datos entre entornos:*

**SD.02.01** El adjudicatario deberá describir su estrategia para evitar fugas de información derivadas del traspase de datos entre entornos, así como detectar e inventariar proactivamente la presencia de datos sensibles / regulados en las diferentes bases de datos de la plataforma. Se deben describir las metodologías y herramientas / soluciones / activos que se plantee utilizar para lograr este objetivo.

*SD.03 Cifrado de los datos:*

**SD.03.01** El adjudicatario deberá proporcionar los oportunos mecanismos de cifrado de información en tránsito (comunicaciones), en uso y almacenada que, según el caso, sean de aplicación, considerando cualquier información sensible que pueda ser intercambiada dentro del contexto de la plataforma. Los datos confidenciales de clientes deben ser cifrados. Además, deberá poner a disposición de El Grupo Renfe, información sobre los servicios criptográficos disponibles.

**SD.03.02** El adjudicatario debe establecer a qué nivel o niveles protegerá los datos sensibles para cada caso y tipo de información, así como el material criptográfico a utilizar.

**SD.03.03** De igual modo, se incluyen la elaboración y ejecución de procedimientos asociados al ciclo de vida del cifrado, con especial atención a los procesos de firma longeva. El adjudicatario deberá explicar la estrategia para dicho ciclo de vida y su grado de automatización.

**SD.03.04** La custodia de certificados se realizará por el adjudicatario en contenedores hardware seguros HSM, salvo impedimento técnico en cuyo caso, debe ser autorizada la excepción al presente requisito.

*SD.04 Protección de bases de datos:*

**SD.04.01** El adjudicatario deberá describir su estrategia para la protección de las diferentes bases de datos (Cifrado, ofuscación, pseudo-anonimización, etc.) y persistencias de la plataforma, incluyendo las funciones de auditoría y cifrado de datos sensibles. El adjudicatario debe describir las metodologías y herramientas / soluciones / activos que se plantea utilizar para lograr este objetivo.

**SP** En cuanto a los **roles de seguridad y privacidad**

**SP.01 Responsable de seguridad:** El licitador debe disponer de un responsable de Seguridad para el proyecto con la adecuada formación y experiencia en gestionar el servicio.

**SP.02 Responsable de protección de datos:** El licitador debe disponer de un Responsable de protección de datos para el servicio.

**SP.03 Equipo de seguridad:** El licitador debe disponer de un completo equipo de seguridad que garantice el diseño, la construcción, configuración, monitorización, operación y Administración de los controles de seguridad y privacidad para el correcto mantenimiento del nivel de riesgo aprobado por la Dirección de El Grupo Renfe.

**SP.04** El licitador debe entender y asumir que la responsabilidad final, tanto de la Seguridad como de la Privacidad de los datos, recae en El Grupo Renfe y, por designación de funciones dentro de ésta, en el CISO y en el DPD de El Grupo Renfe, motivo por el que, en caso de resultar adjudicatario, deberá disponer de los procesos, normas, procedimientos, recursos, actividades, informaciones, registros, facilidades, herramientas y disposición de colaboración que faciliten al departamento de Seguridad y Privacidad de El Grupo Renfe, las tareas de supervisión, auditoría, gestión y notificación de incidentes de seguridad que se pudieran producir en relación con el Servicio.

**GI** Relativo a la **Gestión de identidades y accesos:**

**GI.01** El adjudicatario deberá establecer y desplegar mecanismos de control que garanticen el acceso restringido y adecuado (lógico y/o físico) a la información de El Grupo Renfe. Cualquier acceso no explícitamente autorizado será prohibido.

**GI.02** El adjudicatario deberá garantizar que el servicio cuenta con mecanismos de control en la autenticación.

**GI.03** El adjudicatario debe identificar los diferentes colectivos que harán uso de los activos de la información objeto del alcance que en principio son:

**GI.03.01** Personal del adjudicatario.

**GI.03.02** Personal subcontratado (o de la cadena de suministro de la IAS, PAS o SAS).

**GI.03.03** Personal de El Grupo Renfe.

**GI.03.04** Clientes finales.

**GI.03.05** Y dentro de estos colectivos los usuarios privilegiados (administradores, auditores, seguridad, etc.) y los no privilegiados.

**GI.04** La plataforma debe contar con mecanismos de integración con la actual plataforma de gestión de identidades y a la vez, proporcionar los mecanismos adecuados para gestionar de forma automática el ciclo de vida de sus usuarios (total o parcial, según lo que se determine en el proceso de transformación/integración de la actual gestión de la identidad), desde su registro, evolución y eventual baja de la misma. Se deberá describir qué soluciones / mecanismos se proponen para integrar con la actual gestión de la identidad y para automatizar el ciclo de vida de las identidades para una correcta interacción con las aplicaciones en los diferentes casos de uso.

**GI.05** El adjudicatario, para los casos y colectivos de usuarios que Seguridad de Renfe determine para el cumplimiento de la Política de seguridad de Renfe, tendrá que proveer de los mecanismos de integración con la plataforma de gestión de la Identidad de Renfe y de la integración federación (conforme Seguridad establezca) con el Directorio Corporativo de Renfe.

**GI.06** El licitador garantizará que el servicio soporta mecanismos de federación de la identidad basado en buenas prácticas y estándares del mercado (SAML2, ADFS, etc.).

**GI.07** Está terminantemente prohibido la utilización de usuarios genéricos. Se debe proporcionar medios para detectar la creación y utilización de este tipo de usuarios no identificados nominalmente.

**GI.08** La plataforma deberá:

**GI.08.01** Validar la identidad de los usuarios cuando acceden a la plataforma.

**GI.08.02** Discernir las solicitudes legítimas de las ilegítimas.

**GI.08.03** Asociar a las legítimas un nivel adecuado de privilegios en la plataforma.

**GI.08.04** Incluir la capacidad para cumplir con las políticas que la Política de Seguridad de El Grupo Renfe establezca para este contexto y que permita un número máximo de intentos fallidos, o bien que contextualicen los requerimientos en base al riesgo (intentos fallidos previos, origen de las conexiones, etc.).

**GI.08.05** Los intentos de autenticación (fallidos o correctos) deben registrarse, así como con la información necesaria para la investigación de incidentes (dirección IP, información de negocio, etc.).

**GI.08.06** Aplicar el criterio de mínimo privilegio mediante la capacidad para dotar a los diferentes usuarios de permisos adecuados para realizar acciones previstas para sus correspondientes perfiles.

**GI.08.07** El adjudicatario deberá explicar y documentar los modelos de autorización previstos y cómo se adaptan a cada caso de uso de la nueva plataforma.

**GI.09** En la medida de lo que se acuerde con El Grupo Renfe, se debe dotar a los diferentes usuarios de autonomía a la hora de llevar tareas como actualizar su perfil, resetear su contraseña y sincronizar con el actual sistema corporativo de identidades.

**GI.10** El adjudicatario se compromete a utilizar medios adecuados para la gestión de accesos privilegiados a los sistemas y aplicaciones por parte de los administradores.

**GI.11** La plataforma dispondrá de los recursos hardware, software y procedimentales necesarios para que el acceso de usuarios con privilegios no represente un riesgo. Para ello se impondrán los debidos controles de acceso, control de acciones, trazabilidad, auditoría y escalado de privilegios.

**GI.12** Las conexiones de dichos usuarios se deben establecer de forma segura, para al menos, los siguientes tipos de acceso a las redes de sistemas en caso de producirse:

**GI.12.01** Locales

**GI.12.02** Remotos

**GI.12.03** VPN

**GI.13** El licitador asegura que, en caso de resultar adjudicatario, detallará en la oferta cómo se proporcionará solución para este tipo de usuarios, qué controles aplicará (organizativos, procedimentales) así como las capacidades técnicas (incluidas herramientas) y humanas que se incluyen en la propuesta de gestión segura de acceso de usuarios privilegiados.

**SE** En relación con la **seguridad de los equipos** que vayan a acceder a las redes o sistemas de información del Grupo Renfe o que vayan a tratar información del Grupo:

**SE.01** El adjudicatario eliminará o inhabilitará en todos los equipos, el software que no sea necesario para la operación y el mantenimiento de dicho equipo antes de ponerlo a disposición del Grupo Renfe.

**SE.02** El adjudicatario deberá contar con un plan de acciones correctivas dentro del proceso de mantenimiento para hacer frente a cualquier incidencia software y/o hardware que se produzca en los equipos o cualquiera de sus componentes.

**SE.03** El adjudicatario deberá mantener los equipos actualizados a la última versión de Software disponible por el fabricante o fabricantes, según un proceso o política de actualización que deberá ser elaborado por el adjudicatario.

**SE.04** Deberá colaborar en la elaboración por parte del Grupo Renfe, y cuando este lo requiera, de una política de bastionado de los equipos una vez sea el adjudicatario del proyecto.

**SE.05** Deberá mantener y poner a disposición del Grupo Renfe de un inventario actualizado de la totalidad de equipos que vayan a tratar información del Grupo Renfe. Este inventario deberá contener al menos los siguientes campos:

- a. Dirección IP del equipo.
- b. Nombre del equipo (hostname).
- c. Dirección MAC del equipo
- d. Inventario actualizado del Software instalado en cada equipo.
- e. Modelo del equipo.
- f. Versión del sistema operativo instalado.
- g. Marca, modelo y Versión de antimalware instalado.

**SE.06** Deberá colaborar con el Grupo Renfe en lo que este le requiera para la remediación de infecciones que se produzcan en los equipos y responsabilizándose de la efectiva remediación de dichas infecciones. Asimismo, y para minimizar el número de estas posibles acciones, el adjudicatario deberá realizar la instalación y el mantenimiento de actualizaciones de un producto antimalware.

**SE.07** En el caso de que los equipos utilicen tecnologías de comunicación inalámbrica, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

**SE.07.01** El adjudicatario debe minimizar, en lo posible, el uso de redes inalámbricas frente a redes cableadas, dado que por el diseño de especificaciones son más inseguras.

**SE.07.02** La red inalámbrica. proporcionará comunicaciones cifradas. El adjudicatario deberá identificar claramente los métodos de seguridad y capacidades de seguridad, para que las configuraciones por defecto sean modificadas.

**SE.07.03** La red inalámbrica deberá estar provista de métodos de autenticación como contraseñas, u otros mecanismos seguros de autenticación (firmas digitales, entre otros), para estar protegida de modificaciones o usos no autorizados.

**SI** En relación con la **seguridad de la infraestructura**:

**SI.01** El adjudicatario debe configurar la plataforma siguiendo estrictos estándares de seguridad para una estrategia de defensa en profundidad y mínima superficie expuesta.

**SI.02** El adjudicatario no debe mantener configuraciones por defecto.

**SI.03** Nunca pueden existir usuarios por defecto.

**SI.04** Siempre que se puedan modificar, los *path* se deben modificar y no deben estar las configuraciones que vienen por defecto.

**SI.05** La plataforma debe contar con la capacidad para controlar que los diferentes elementos que la componen cumplen en todo momento con las políticas de configuración segura y que se detectan cambios en las configuraciones que puedan afectar a la seguridad, de manera que se pueda evaluar su impacto cuando se produzcan.

**SI.06** Se deben guardar de forma trazable las configuraciones de seguridad para detectar modificaciones en las mismas.

**SI.07** El adjudicatario debe incluir en la plataforma mecanismos para la detección de comportamientos sospechosos en la infraestructura, que pudieran ser indicativos de una brecha de seguridad. Se incluirán productos comerciales del tipo UEVA, UBA o SUBA.

**SI.08** Las soluciones que se pretendan utilizar para la detección de comportamientos sospechosos se deben describir y por qué se consideran adecuadas estas opciones para la plataforma en sus diferentes escenarios.

**SI.09** De no especificarse lo contrario por parte de El Grupo Renfe, el adjudicatario deberá garantizar la segregación para el tenant del grupo El Grupo Renfe, donde se van a alojar los elementos e infraestructura y la aplicación que soportan la prestación del servicio.

**SI.10** Además, de no especificarse lo contrario, los datos propiedad de Renfe almacenados en los sistemas del adjudicatario deberán estar segregados de forma física y/o lógica de los de cualquier otro cliente, no siendo accesibles más que por el personal autorizado expresamente por Renfe.

**SI.11** El adjudicatario deberá dotar a los servicios de DNS específicos para la plataforma y servicios de, al menos, los siguientes mecanismos:

**SI.11.01** Protección por reputación

**SI.11.02** Creación de Sinkhole

**SI.11.03** Protección de exfiltración mediante paquetes DNS.

El adjudicatario debe proveer de la infraestructura necesaria para la provisión, operación y administración de DNS seguros, con las funcionalidades descritas.

Debe describirse el enfoque, la metodología para su gestión y su integración en la estrategia propuesta de monitorización de seguridad de la plataforma.

**SI.12** Todos los sistemas y micro-servicios de la plataforma deberán tener la misma referencia horaria, que se tomará como estrato principal la del servidor de tiempo del que El Grupo Renfe disponga.



**CD** En relación con la **ciberdefensa**:

**CD.01** En el caso que el Grupo Renfe dispusiera de una plataforma de comunicaciones (ENRUTADOR DE COMUNICACIONES) y seguridad como hub de interconexión de servicios en la nube del Grupo, para acceso a Internet u otras redes: el adjudicatario deberá conectarse al hub para establecer las comunicaciones que dicho hub provea respecto a otras redes y servicios en la nube. En el caso que el hub de interconexión de servicios esté disponible posteriormente al inicio de la adjudicación, el adjudicatario deberá conectarse al mismo en un plazo no superior a 6 meses desde la puesta en marcha de dicho hub.

En estas circunstancias, los servicios de enlace de comunicaciones del adjudicatario con el hub son responsabilidad del adjudicatario, no pudiendo imputar a El Grupo Renfe ningún coste que este servicio pueda ocasionar en la comunicación de la solución del adjudicatario con el hub de comunicaciones y seguridad

El hub de interconexión de servicios puede proveer de una forma centralizada parte de los controles de seguridad que se recogen en este apartado CD, en cuyo caso se realizaría un transvase de funcionalidad de la infraestructura del adjudicatario al hub.

**CD.02** Las líneas de comunicación expuestas a internet, en caso de no estar disponible el hub de interconexión indicado en el requisito CD.01, deben tener mecanismos de protección frente ataques distribuidos de Denegación de Servicio.

**CD.03** Los productos de seguridad deben ser comerciales para las áreas de:

**CD.03.01** Defensa perimetral y perímetro virtual (FW, etc.).

**CD.03.02** Antimalware

**CD.03.03** Cuando la naturaleza de la solución del adjudicatario incorpore servicios web, el adjudicatario deberá incorporar: Protección de aplicaciones (WAF).

**CD.03.04** Cuando la naturaleza de la solución del adjudicatario incorpore productos o servicios donde en el mercado exista para estos tipos de servicios soluciones de protección CASB, el adjudicatario facilitará la integración de la plataforma en dicha solución CASB del Grupo Renfe.

**CD.03.05** Cuando el servicio del adjudicatario incluya envío y recepción de correo electrónico se requerirán medidas de protección de correo (antimalware, Antispam, reputación...)

**CD.03.06** Cuando la naturaleza de la solución del adjudicatario incorpore información sensible o confidencial, por ejemplo, datos de carácter personal, se requerirá una solución tipo DLP

**CD.03.07** Segundo factor de autenticación (2FA), para aquellos servicios expuestos a Internet que lo requieran.

En relación con estos productos, el adjudicatario deberá alinearse con las marcas que actualmente están en explotación en la infraestructura de Renfe.

En caso contrario, deberá argumentar técnicamente que cuenta con soluciones de seguridad más adecuadas que las expuestas anteriormente.

**CD.04** De no especificarse lo contrario formalmente y de forma autorizada por El Grupo Renfe, el adjudicatario garantizará la no obsolescencia de la tecnología, controles o los procesos involucrados en la prestación del servicio, llevando a cabo, y bajo autorización expresa de El Grupo Renfe, procesos de renovación y actualización de los sistemas y procesos según se determine necesario.

La plataforma objeto de este procedimiento de contratación será objeto de escaneos de vulnerabilidades, tanto por parte del adjudicatario como por parte de El Grupo Renfe, ya que ésta aplica actualmente un proceso continuo de gestión de vulnerabilidades de su infraestructura IT. Para ello, el adjudicatario deberá habilitar en las políticas de red los correspondientes accesos para los escaneos periódicos y resolver las vulnerabilidades detectadas en los plazos establecidos en las políticas de El Grupo Renfe, de acuerdo a su criticidad.

En caso de que el adjudicatario cuente con informes/reportes de escaneo de vulnerabilidades de la plataforma, realizados por un tercero, y una vez que sean analizados por el área de Ciberseguridad y Privacidad, podrán ser aceptados como equivalentes a lo indicado en el párrafo anterior, por parte del Grupo Renfe.

El adjudicatario deberá contar con un proceso formal de Gestión de vulnerabilidades y parcheo de elementos, plataformas e infraestructuras involucrados en la prestación del servicio que garantice la correcta configuración y actualización de los mismos.

El adjudicatario debe describir las metodologías para la gestión del ciclo de vida de vulnerabilidades y su integración de la gestión de los servicios IT de la plataforma.

**CD.05** El adjudicatario deberá habilitar los mecanismos de configuración, generación, almacenamiento, custodia y entrega de registros de trazabilidad de acceso y uso a los activos de información bajo su alcance.

Los logs deben estar normalizados y aplicado el parseo correcto para que su información pueda ser relacionada con otras fuentes e interpretada adecuadamente. Es responsabilidad del adjudicatario realizar estas tareas.

Los logs se entregarán al SIEM de El Grupo Renfe en las instalaciones de El Grupo Renfe o bien en su defecto, si el Grupo Renfe lo autoriza, la entrega e integración sería sustituida por una API que el adjudicatario pondría a disposición de El Grupo Renfe para la captura de los logs por parte del SIEM de El Grupo Renfe. Es responsabilidad del adjudicatario garantizar que la ingesta en el SIEM de El Grupo Renfe se realiza de forma correcta.

El adjudicatario custodiará una copia de dichos registros por el periodo de retención que El Grupo Renfe especifique para cada fuente.

**CD.06** El adjudicatario como parte de su provisión de servicios de seguridad debe monitorizar la infraestructura para detectar incidencias e incidentes en la plataforma, en formato 24x7.

**CD.07** El adjudicatario deberá establecer un proceso formal de gestión de incidentes de seguridad, habilitando los mecanismos oportunos para la notificación y reporte de incidentes a El Grupo Renfe en tiempo, forma y fondo que el Grupo Renfe determine bien para la defensa de sus intereses o por obligación legal conforme a las Autoridades de Control estipulen.

Una vez identificado como posible incidente, la Gestión del mismo se trasladará al CERT de El Grupo Renfe (miembro de la red internacional FIRST y de la red Nacional de CERTS públicos y privados CSIRT.ES), colaborando el adjudicatario en aquellas actividades que el CERT de El Grupo Renfe solicite para la correcta valoración, remediación, documentación y notificación del incidente.

El adjudicatario debe evitar la destrucción de pruebas tanto como consecuencia de acciones internas o externas, intencionadas o no. En especial, en la fase inicial (triage) bajo su responsabilidad, en las tareas de recuperación (si procede), así como una vez que razonablemente se haya identificado como posible incidente, la Gestión del incidente y su responsabilidad haya sido transferida a El Grupo Renfe.

El adjudicatario guardará la máxima confidencialidad en aquellas actuaciones que se deriven de la gestión del incidente y le sean encargadas por el CERT de El Grupo Renfe.

#### **AU** En relación con las auditorías:

**AU.01** Renfe podrá solicitar informes técnicos, de auditorías o cualquier otro documento relevante para acreditar el nivel de seguridad del adjudicatario. Por ejemplo: SSAE16, IASE 3402 Soc 2 Tipo II, etc.

**AU.02** El Grupo Renfe podrá realizar revisiones de seguridad / continuidad de negocio y/o auditar los sistemas de información que traten, almacenen o gestionen información de su propiedad (incluidos los procesos que soporten dichos tratamientos, almacenamiento y/o gestión) de la plataforma.

**AU.03** El adjudicatario deberá proporcionar a El Grupo Renfe o a cualquier tercero designado a tal efecto por El Grupo Renfe y/o Autoridad de Control, acceso completo de la institución para sus locales comerciales, incluyendo toda la gama de dispositivos, sistemas, redes y datos utilizados para la prestación de los servicios subcontratados (derecho de acceso).

**AU.04** El Grupo Renfe se encuentra sujeta a diversas auditorías externas, ya sea por requerimientos regulatorios, legales, normativos, sectoriales, contractuales, etc. Estas necesidades son por las que las Auditorías que El Grupo Renfe puede solicitar si es estrictamente necesario al adjudicatario, el cual en ese supuesto debe colaborar (a fin de entregar las evidencias y participar en las entrevistas de auditoría). Estas auditorías pueden responder a las siguientes necesidades:

**AU.04.01** Auditoría bi-anual (autoimpuesta).

**AU.04.02** Auditorías de terceros, entre otras:

**AU.04.03** IGAE

**AU.04.04** Tribunal de cuentas. **AU.04.05**  
Económico – Financiera. **AU.04.06** UIC.

**AU.04.07** CNPIC

**AU.04.08** Auditorías extraordinarias

Esto, entre otros motivos, hace que la plataforma y los equipos que la construyen y operan sean objeto de auditorías periódicas. La empresa adjudicataria deberá colaborar con El Grupo Renfe para dar cumplimiento a las obligaciones internas y externas de auditoría.

*DS En relación con la Disponibilidad, Recuperación, Contingencia, Crisis, Continuidad de Negocio y los Planes de salida.*

**DS.01** A la plataforma objeto del presente procedimiento de contratación le serán de aplicación los requisitos establecidos por ENS, RGPD Y LOPDGDD. Este nivel alto de exigencia, junto con el que El Grupo Renfe se impone sí misma, establece la necesidad de que el adjudicatario deba:

**DS.01.01** Disponer de una o más localizaciones en las que poder mantener la provisión de servicios en caso de Contingencia, Crisis o Continuidad.

**DS.01.02** Proveer a la plataforma de arquitecturas de seguridad redundadas y balanceadas.

**DS.01.03** Contar con mecanismos de respaldo de la información adecuados y contrastados (procesos de backup, restauración, pruebas de restauración, etc.) para garantizar su correcta salvaguarda en caso de contingencia grave.

**DS.01.04** Disponer de planes y medios de actuación para situaciones de Contingencia.

**DS.01.05** Disponer de un plan de crisis.

**PP.** Principios de **Privacidad** de obligado cumplimiento para el proveedor del servicio:

**PP.01** El licitador garantizará que, en caso de resultar adjudicatario, aplicará las medidas técnicas y organizativas de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (RGPD Y LOPDGDD).

**PP.02** El licitador, cuando adquiera la condición de adjudicatario, deberá formalizar un contrato de encargo de tratamiento conforme a lo dispuesto en los artículos 28 del RGPD y 28 y siguientes de la LOPDGDD. Dichas referencias esenciales serán las siguientes:

**PP.02.01** Las condiciones de subcontratación de servicios por parte del adjudicatario, que deberán estar sujetos a las mismas obligaciones que dicho adjudicatario (28.2 del RGPD).

**PP.02.02** Establecer la posibilidad de auditar al adjudicatario, así como establecer los términos en los que las citadas auditorías se celebren (periodicidad mínima, asunción de costes, plazos de preaviso, etc.) (Artículo 28.3.h).

**PP.02.03** El compromiso de soporte y asistencia al Grupo Renfe en la aplicación de medidas de seguridad (artículo 28.3.e).

**PP.02.04** Obligaciones específicas en materia de comunicación de brechas de seguridad (artículo 28.3.f).

**PP.03.05** Soporte y comunicación ante posibles recepciones de derechos por parte de titulares de datos al adjudicatario (artículo 28.3.e).

**PP.03** Tal y como se determina en el apartado de Riesgos, se determina la obligación del adjudicatario de realizar el análisis de riesgos para el tratamiento de los datos de carácter personal, planteando las medidas de seguridad que estime conveniente. Las medidas de seguridad deberán ser aprobadas por el Grupo Renfe.

**PP.04** Obligación del adjudicatario del compromiso de confidencialidad y deber de secreto respecto a los datos de carácter personal tratados como consecuencia de la ejecución del servicio, así como el compromiso de destrucción/devolución de datos una vez finalizado el servicio.

**PP.05** El licitador garantizará, y estará en disposición de demostrar su cumplimiento, de todos los requisitos contemplados en el capítulo V del RGPD relativo a las transferencias internacionales de datos.