

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO
SaaS ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE
CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL
SEGUNDA, S.A.**

**PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD NO
ARMONIZADO AL PRECIO MÁS BAJO**

Nº CONTRATO: 200/2019

Área: Planificación, Control y Seguridad

Fecha: Septiembre de 2.019

Índice

1. Alcance	3
1.1. Servicios Incluidos en el Contrato	3
1.2. Niveles de Servicio	4
1.3. Otras condiciones del servicio	5
2. Requisitos de Seguridad Mínimos del Software como Servicio.....	6
3. Formato de las especificaciones técnicas.....	9

Proyecto

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO SaaS ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL SEGUNDA, S.A.

Fecha

09/09/2019

CONTRATO 200/2019

Elaborado por

Documento

Versión

Área de Planificación, Control y Seguridad Pliego de Prescripciones Técnicas

V00

1. Alcance

1.1. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato son los que se detallan a continuación:

- **Servicio 1 (S1). Renovación y Nuevas Suscripciones al SaaS.** Se compone de tres subservicios:
 - **Servicio S1.1:** 40 Suscripciones necesarias del servicio Assurance CM (gestor de la plataforma).
 - **Servicio S1.2:** 25 Suscripciones opcionales del servicio Assurance CM (gestor de la plataforma).
 - **Servicio S1.3:** 250 Suscripciones necesarias del servicio Assurance NM (contactos de las notificaciones de la plataforma).
- **Servicio 2 (S2). Soporte Técnico:** 100 jornadas de un perfil de Consultor Senior de Continuidad para la gestión y optimización de la plataforma SaaS, así como para el soporte a la Gestión de la Continuidad de Negocio propia de Canal de Isabel II, S.A.

Estas jornadas se proveerán de la siguiente forma:

- Canal de Isabel II, S.A. solicitará el uso de las mismas para servicios determinados y totalmente definidos.
- El proveedor presupuestará el desarrollo de los servicios solicitados cuantificándolos en número de horas. Se computará a razón de 8 horas/jornada.
- Canal de Isabel II, S.A. aprobará o rechazará, según el caso, el presupuesto dando lugar al inicio de los trabajos o a la revisión o cancelación el encargo.
- No se computarán los tiempos que el fabricante del software dedique al soporte del propio servicio SaaS.

El Soporte Técnico consistirá en:

- Aprovisionamiento, configuración y continuidad de los servicios definidos en el Servicio S1.

Proyecto

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO SaaS
ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE
CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL
SEGUNDA, S.A.

Fecha

09/09/2019

CONTRATO 200/2019

Elaborado por

Documento

Versión

Área de Planificación, Control y Seguridad

Pliego de Prescripciones Técnicas

V00

- Análisis, adaptación, parametrización y configuración del software en base a los criterios que establezca Canal de Isabel II, S.A. relacionados con su Plan de Continuidad de Negocio.
- La indicación de recomendaciones sobre conectividad, integración, seguridad, etc del SaaS en aras a optimizar el aprovechamiento del servicio.
- La gestión de las incidencias relacionadas con el software, desde el registro hasta su resolución.
- Soporte a la Gestión de la Continuidad de Negocio propia de Canal de Isabel II, S.A.
- La atención y resolución de dudas, cuestiones o aclaraciones, de carácter técnico o funcional, relativas a la configuración y utilización de los servicios y a la gestión de la Continuidad de Negocio, incluso formación en los servicios prestados.

1.2. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio para el **Servicio S1** que se establecen para la resolución de incidencias y consultas de carácter técnico desde su notificación serán las siguientes:

- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas críticas: < 8 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 24 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 48 horas naturales

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal de Isabel II, S.A. Los cambios de categorización de las mismas se coordinarán entre Canal de Isabel II, S.A. y el responsable del soporte técnico de la empresa adjudicataria.

Criticidad de incidencias y consultas:

- Leve: Es deseable su resolución, no impide el normal funcionamiento con el sistema.
- Grave: Es necesaria su resolución, ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, aunque existen alternativas funcionales que lo cubren.
- Crítica: Es obligada su resolución ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, y no existen alternativas funcionales que lo cubren.

Se define como tiempo de resolución como el tiempo que transcurre desde la confirmación de la recepción de la consulta o incidencia por parte del equipo que facilita el soporte hasta la normalización de la situación que provocó la incidencia.

Proyecto

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO SaaS Fecha
ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE
CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL 09/09/2019
SEGUNDA, S.A.

CONTRATO 200/2019

Elaborado por

Documento

Versión

Área de Planificación, Control y Seguridad Pliego de Prescripciones Técnicas

V00

1.3. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Proyecto

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO SaaS
ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE
CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL
SEGUNDA, S.A.

Fecha

09/09/2019

CONTRATO 200/2019

Elaborado por

Documento

Versión

Área de Planificación, Control y Seguridad

Pliego de Prescripciones Técnicas

V00

2. Requisitos de Seguridad Mínimos del Software como Servicio

El proveedor de servicios Cloud deberá garantizar, mediante la presentación de las evidencias que correspondan a cada uno de los siguientes puntos que, al menos, para el servicio o los servicios Cloud contratados por Canal de Isabel II, S.A.:

a) El acceso se produce exclusivamente bajo un protocolo que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad e integridad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 o superior, y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13 (RC4), POODLE (SSL 3.0 y TLS 1.0), CRIME (TLS 1.0 compression), SWEET32 (3DES), Logjam (intercambio de claves de menos de 2048 en DH), DROWN (TLS 1.x con soporte a SSLv2), etc.).

b) El uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A.

c) Que dicho esquema de BBDD sea accedido única y exclusivamente por el/los usuarios de aplicación que vayan a ser utilizados en la conexión del servicio Cloud a dicho esquema de BBDD.

d) Cifrado robusto de los datos propiedad de Canal de Isabel II, S.A. en la propia BBDD y modelo (cifrado completo o cifrado del dato).

e) Almacenamiento de los datos de autenticación de los usuarios (por ejemplo, el par usuario/contraseña) en la BBDD mediante el uso de funciones resumen (*hash*) robustas (al menos, SHA-256) conjuntamente con la obligación de utilizar contraseñas complejas (longitud mínima de 10 caracteres, con obligatoriedad de utilizar caracteres alfanuméricos (mezcla de mayúsculas, minúsculas y números) y no alfanuméricos (por ejemplo, signos de puntuación y ortográficos)). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (*Password-Based Key Derivation Functions*) para el almacenamiento de las contraseñas (por ejemplo, PBKDF2 utilizando al menos un generador de números pseudoaleatorios basado en HMAC-SHA1, 5.000 iteraciones para la parte cliente y 100.000 iteraciones para la parte servidora).

f) Exista la posibilidad de uso de:

a. Un esquema XML para el intercambio de datos de autenticación y autorización (por ejemplo, SAML 2.0) e implementaciones de seguridad a nivel del mensaje.

b. OAuth 2.0 u OpenID Connect como modelos de autorización segura para consumo de servicios web.

Proyecto

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

**SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO SaaS
ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE
CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL
SEGUNDA, S.A.**

Fecha

09/09/2019

CONTRATO 200/2019

Elaborado por

Documento

Versión

Área de Planificación, Control y Seguridad

Pliego de Prescripciones Técnicas

V00

c. SCIM como modelo para automatizar el intercambio de información de identidad de los usuarios entre distintos dominios de identidad.

g) Exista la posibilidad de habilitar un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de *tokens* (hardware o software), etc.

h) Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) han sido auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente.

i) Se almacena de forma segura (garantía de acceso, recuperación y no modificación) y se revisa de forma regular el registro de eventos de las actividades de los usuarios (errores y eventos de seguridad). Estos registros deberán mantenerse al menos durante cinco (5) años.

j) Comunicará inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A. acerca de todas aquellas vulnerabilidades reportadas de forma privada o hechas públicas que afecten a sus sistemas y de las acciones que están siendo llevadas a cabo para eliminar o mitigar dichas vulnerabilidades.

El acceso a un servicio proporcionado por un proveedor de servicios Cloud será siempre a través del software dispuesto en la maqueta corporativa instalada en un equipo corporativo (fijo o portátil). No se accederá a través de clientes pesados proporcionados por terceros, incluyendo el software proporcionado por el propio proveedor de servicios Cloud.

Canal de Isabel II, S.A. realizará las siguientes gestiones, a través de la correspondiente solicitud de acceso cursada en la aplicación corporativa de solicitudes e incidencias, para garantizar a los usuarios de Canal de Isabel II, S.A. autorizados el acceso al servicio Cloud a través de:

1. El control de acceso a través de pertenencia a grupos de usuarios en el Directorio Activo.
2. Los permisos que sean necesarios en los sistemas corporativos de control de acceso existentes.

En este punto, el proveedor de servicios Cloud deberá proporcionar, al menos, la siguiente información:

1. Requisitos técnicos para el acceso al servicio o servicios Cloud que proporciona y que hayan sido contratados por Canal de Isabel II, S.A.
2. Requisitos de ancho de banda de acceso a Internet para la parte cliente.

Proyecto

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO SaaS Fecha
ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE
CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL 09/09/2019
SEGUNDA, S.A.

CONTRATO 200/2019

Elaborado por

Documento

Versión

Área de Planificación, Control y Seguridad Pliego de Prescripciones Técnicas

V00

3. Usuarios de prueba con las autorizaciones estrictamente necesarias, para poder realizar correctamente las verificaciones que correspondan (funcionales, técnicas, de seguridad, etc.).

El servicio prestado por el proveedor de servicios Cloud, por defecto, no se integrará de ninguna manera con los Sistemas de Información de Canal de Isabel II, S.A. En caso de que desde la Subdirección de Sistemas Informáticos se estime la viabilidad de una posible integración, con objeto de poder evaluar la dimensión y el alcance de la misma, se revisarán, al menos, los siguientes puntos:

- Funcionamiento del proveedor de servicios Cloud (certificaciones, niveles de madurez, procesos, etc.).
- Posibilidades técnicas y costes de integración con los sistemas de información de Canal de Isabel II, S.A. (tecnologías, seguridad, etc.), teniendo en cuenta la infraestructura tecnológica y de comunicaciones de Canal de Isabel II, S.A.
- Nivel de control que el negocio tendrá sobre los servicios Cloud proporcionados.
- Nivel de seguridad implementado por el proveedor de servicios Cloud.
- Nivel de dependencia y requisitos del servicio corporativo de Internet.

Dicha evaluación se recogerá en un informe que será entregado al Comité de Coordinación de Seguridad de la Información (en adelante, CCSI) para su conocimiento y correspondiente evaluación. Sólo en caso de aceptación por parte del CCSI se procederá a informar cumplidamente al dueño de los datos para su autorización final y, sólo entonces, se iniciarán las tareas de la integración, que se englobarán dentro de un proyecto y serán gestionadas como tal, siguiendo la metodología de gestión de proyectos adoptada por Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

SUSCRIPCIÓN LICENCIAS Y SOPORTE DEL SERVICIO SaaS Fecha
ASSURANCE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE
CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CANAL DE ISABEL 09/09/2019
SEGUNDA, S.A.

CONTRATO 200/2019

Elaborado por

Documento

Versión

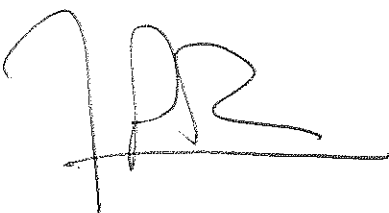
Área de Planificación, Control y Seguridad Pliego de Prescripciones Técnicas

V00

3. Formato de las especificaciones técnicas

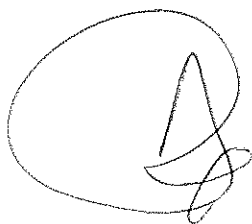
La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

09/09/2019

P.A. 

Enrique Rubio Donis

Jefe del Área de Planificación, Control y Seguridad



Ángel Rodríguez García

Subdirector de Sistemas Informáticos



Pablo Galán González

Director de Recursos

