

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO PARA LA “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE DOBLE FACTOR DE AUTENTICACIÓN Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”

### 1. Objetivos principales del contrato

El objeto del contrato es la implementación de un sistema de doble factor de autenticación para el acceso de los usuarios internos de EGARSAT a sus Sistemas de Información.

La oferta deberá incluir todos los elementos hardware y software y cualquier otro elemento necesario para el cumplimiento del objeto del contrato. La totalidad de dichos elementos deberán ofrecerse alojados en la nube y en modalidad de pago por uso, sin que EGARSAT deba aportar ningún elemento (excepto conectividad a internet para el acceso a la nube) para la correcta ejecución del contrato. Forma parte también de la contratación los servicios de configuración y parametrización de la plataforma, formación a los Administradores de Sistemas de EGARSAT, soporte a los mismos en tiempo de operación y una revisión anual de la plataforma.

Dada la criticidad de la contratación en cuanto a seguridad de toda la infraestructura tecnológica de EGARSAT, los licitadores deberán, para poder ejecutar el contrato, tener la **condición de partner del fabricante de la solución ofertada** o, en su defecto, **acreditar que cuentan con los acuerdos con el fabricante que les capacite para efectuar los suministros y servicios objeto de este contrato**. Este requisito se acreditará mediante la presentación de un certificado emitido por el fabricante de la solución en el que se acredite este requisito.

Los licitadores deberán presentar dentro del SOBRE B una **memoria técnica** que detalle la solución propuesta. Esta memoria técnica deberá incorporar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- En cuanto a la solución propuesta: los licitadores deberán describir las características de los distintos componentes de la solución propuesta destacando el cumplimiento de todos los aspectos indicados en el punto 3 del presente pliego de prescripciones técnicas.
- En cuanto a los Servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución:
  - Descripción detallada de las tareas incluidas en este apartado (punto 4 del presente pliego de prescripciones técnicas)
  - Descripción detallada de los procedimientos de gestión del proyecto en esta fase
- En cuanto a los Servicios de mantenimiento y soporte en tiempo de operación de la plataforma:
  - Descripción detallada de las tareas incluidas en este apartado (punto 6 del presente pliego de prescripciones técnicas)
  - Descripción detallada de los procedimientos de gestión del proyecto en esta fase
- Otra información que las empresas licitadoras estimen necesario incluir para facilitar la comprensión de la oferta presentada

**No deberá incluirse en esta memoria ninguna información objeto de valoración en la oferta técnica valorable automáticamente (SOBRE C). Cualquier referencia podrá ser motivo de exclusión de la oferta presentada**

Todas las tareas necesarias hasta el despliegue ofertado y puesta en marcha de la solución (en su totalidad) no deberán demorarse más de 90 días naturales desde la fecha de inicio del contrato. Se valorará en oferta técnica una mejora en este apartado.

EGARSAT podrá rechazar la oferta cuando, de la información aportada según lo exigido en el este apartado, se desprenda que la solución ofertada no cumple con los requisitos mínimos solicitados, o a juicio del personal técnico de Egarsat, no sea apta para el objeto de licitación.

Además, podrán ser excluidas de la licitación aquellas empresas que no presenten toda la documentación exigida en este apartado y con el nivel de detalle requerido, dada la necesidad de comprobación de la adecuación de la solución ofertada a las exigencias técnicas incluidas en el presente pliego técnico.

## **2. Alcance y volumetría**

El contrato deberá incluir:

- Recogida de datos
- Configuración y parametrización del entorno siguiendo los requerimientos de los Administradores de Sistemas de EGARSAT
- Pruebas de funcionamiento en equipos de test proporcionados por EGARSAT
- Despliegue controlado del sistema a un grupo limitado de usuarios/equipos
- Tunning post-despliegue
- Despliegue faseado a un grupo de usuarios/equipos que EGARSAT determine
- Documentación de las tareas realizadas
- Formación a los Administradores de Sistemas de EGARSAT sobre el uso de la plataforma y buenas prácticas
- Soporte a los Administradores de Sistemas de EGARSAT durante toda la vigencia del contrato
- 1 revisión anual de la plataforma

El sistema deberá permitir el doble factor de autenticación para 800 usuarios/equipos.

## **3. Características técnicas de la solución**

La solución propuesta deberá estar alojada en la nube en su totalidad (cloud). Dicha nube (tenant) y cualquier dato que contenga deberán estar ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea. Todo el tráfico entre EGARSAT y la solución en la nube deberá realizarse de forma cifrada. El licenciamiento de la solución deberá ser, obligatoriamente, en modo suscripción.

A nivel de global de plataforma, la solución deberá cumplir con los siguientes requisitos, como mínimo:

- Para un mismo usuario deberán poder configurarse distintas opciones de OTP, sin que estos cambios impacten en los costes de la suscripción.

- Debe ser compatible con sistemas Windows, macOS y Linux.
- Deberá permitir federarse con aplicaciones basadas en la nube y en la web (mediante los protocolos SAML y OIDC, como mínimo).
- Deberá permitir “Skip OTP to Unlock”.
- Deberá permitir forzar el doble factor de autenticación a grupos de usuarios de forma exclusiva y/o inclusiva.
- Deberá permitir forzar el doble factor de autenticación a los administradores de la plataforma.
- Deberá permitir forzar el doble factor de autenticación cuando se selecciona la opción de "Ejecutar como".
- Deberá permitir activar automáticamente tokens de "Challenge-response".
- Deberá permitir la configuración de políticas de acceso a aplicaciones basadas en la nube y en la web.
- Deberá permitir administrar sesiones de SSO para aplicaciones basadas en la nube y en la web, facilitando a los usuarios el inicio de sesión en aplicaciones basadas en nube y web con inicio de sesión único.
- Deberá disponer de un portal para self-enrollment para el aprovisionamiento de tokens mediante flujos de trabajo iniciados por el usuario, de forma sencilla e intuitiva para el usuario.
- Deberá poder convivir, no colisionando sino complementándose, con el sistema de establecimiento de VPN que actualmente está configurado en los ordenadores portátiles de EGARSAT. La convivencia con el software actual de VPN no deberá incrementar, en ningún caso, la complejidad en las tareas de inicio de sesión que deberán realizar los usuarios. La información sobre el sistema de VPN existente en EGARSAT no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda .
- Deberá disponer de logs de autenticaciones por usuario y métricas de servicio.
- Deberá disponer de reportes de actividad
- Deberá disponer de gestión de alertas y umbrales del servicio.

El sistema de doble factor de autenticación deberá cumplir con los siguientes requisitos, como mínimo:

- Deberá disponer de capacidades para hacer Push a dispositivos móviles mediante app específica a tal efecto.
- Deberá permitir configurar el acceso a aplicación del doble factor de autenticación con

protección de PIN.

- Deberá disponer de capacidades de integración con dispositivos biométricos (como el reconocimiento facial de dispositivos móviles).
- Deberá disponer de capacidades de autenticación sin agentes no requiriendo de software ni hardware por parte del usuario en autenticación tipo matriz basada en patrones.
- Deberá ser compatible con dispositivos OTP de hardware y de software.
- Deberá soportar el envío de OTP por voz y SMS.
- Deberá ser compatible con FIDO2.
- Deberá contar con un modo "offline" (almacenamiento en caché) y un password de emergencia.
- Deberá permitir que los usuarios se autenticuen en aplicaciones basadas en la nube y en la web con los tokens que ya disponen.
- Deberá permitir la aplicación de acceso condicional y autenticación avanzada para los usuarios que accedan a aplicaciones en la nube cuando están fuera de la red corporativa.

Casos de uso mínimos que la implementación en EGARSAT deberá contemplar:

- El sistema deberá solicitar doble factor de autenticación al inicio de sesión de Windows y en el inicio de sesión de macOS (no cada vez que se bloquee la sesión) para todos los usuarios internos de EGARSAT y en todos los ordenadores de sobremesa y equipos portátiles de EGARSAT.
- El sistema deberá solicitar doble factor de autenticación en el login a aquellos portales publicados en internet a los que los usuarios internos de EGARSAT acceden de forma habitual y que están conectados a un Active Directory Federation Services alojado en el CPD de EGARSAT, independientemente que el acceso a estos portales se realice desde los ordenadores de sobremesa y equipos portátiles de EGARSAT o se realice desde cualquier otro dispositivo profesional y/o doméstico.
- El doble factor de autenticación que el sistema solicite deberá contemplar 2 escenarios:
  - Usuarios que disponen de dispositivo móvil corporativo: el sistema enviará el OTP al dispositivo mediante una app a tal efecto y push. La app deberá estar disponible para sistemas IOS y para sistemas Android.
  - Usuarios que no disponen de dispositivo móvil corporativo: el sistema permitirá la doble autenticación sin necesidad de que el usuario disponga de ningún dispositivo para la recepción del OTP, usando autenticación de tipo matriz basada en patrones.

La memoria técnica presentada por los licitadores deberá describir de forma detallada las características de la solución propuesta destacando el cumplimiento de todos los requisitos solicitados.

#### 4. Servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución

Todas las tareas desde el inicio de las mismas y hasta la puesta en marcha de la solución deberán ser realizadas sin que suponga ningún corte ni interrupción en ninguno de los servicios que se ofrecen actualmente a los usuarios de EGARSAT, y se realizarán en horario laborable de lunes a viernes, preferiblemente en horario de mañana entre las 8:30h y las 14:30h. Estas tareas podrán realizarse de forma remota (para ese caso EGARSAT dotará a la empresa adjudicataria de una conexión VPN para la realización de las tareas). Para dichas tareas, el contratista deberá tener en cuenta en todo momento las indicaciones de EGARSAT, de tal forma que se prepare todo el entorno de forma consensuada.

Las tareas incluidas en este apartado serán las siguientes:

- Recogida de datos
- Configuración y parametrización del entorno para su puesta en marcha, adecuándose a las necesidades y especificaciones de EGARSAT y siguiendo la documentación de mejores prácticas aportada por el fabricante de la solución. El contratista deberá realizar una propuesta, en base a su experiencia en implantaciones anteriores, de las configuraciones y parametrizaciones óptimas para EGARSAT.
- Pruebas de funcionamiento en equipos de test proporcionados por EGARSAT y ajustes para la optimización de las parametrizaciones de la plataforma, para su total adaptación a los requerimientos, a la red, los sistemas y a las aplicaciones ya existentes en EGARSAT
- Despliegue del sistema a un grupo limitado de 10 usuarios/equipos que EGARSAT determine.
- Tareas de tuning post-despliegue para la realización de los ajustes necesarios en la plataforma para su total adecuación a los requerimientos de EGARSAT, si fuera necesario
- Despliegue del sistema a 40 usuarios/equipos adicionales (en 4 bloques de 10 usuarios) que EGARSAT determine.

Se valorará en oferta técnica el despliegue del sistema de forma faseada y en bloques de usuarios/equipos que EGARSAT decida en un número superior a los 50 usuarios/equipos mínimos requeridos.

- Entrega de documentación sobre las tareas realizadas: el contratista deberá entregar la documentación técnica necesaria para reflejar con detalle la arquitectura de la solución y las configuraciones, parametrizaciones y políticas desplegadas. La entrega de dicha documentación no deberá demorarse más de 7 días naturales después de la finalización de la puesta en marcha de la solución.
- Formación técnica y de gestión a los Administradores de Sistemas de EGARSAT sobre la solución implantada de 8 horas de duración, como mínimo. Esta formación deberá realizarse en horario laboral (a consensuar) y mediante videoconferencia, y deberá realizarse de forma inmediatamente posterior a la entrega de documentación solicitada en el punto anterior. Aspectos mínimos a incluir en la formación:
  - Familiarización con los distintos componentes y módulos de la solución implantada.
  - Realización de cambios en la configuración y gestión de la misma.

- Dimensionamiento y aprovechamiento al máximo la plataforma.
- Buenas prácticas para su control y seguimiento.
- Aspectos no incluidos en esta relación y que la empresa adjudicataria considere adecuada su inclusión en la formación

Todas las tareas relacionadas en este apartado deberán ser realizadas por perfiles profesionales que dispongan de conocimientos, habilidades y destrezas específicos del ámbito de las infraestructuras tecnológicas, de acuerdo con lo dispuesto en el anexo nº8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El esfuerzo requerido para la ejecución de estas tareas se dimensiona en 80 horas aproximadamente.

La memoria técnica presentada deberá incluir el detalle de todos los servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución.

## **5. Gestión del proyecto de implantación y puesta en marcha de la solución**

Para garantizar la correcta puesta en marcha de la solución, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Proyecto, de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que realizará las siguientes tareas:

- Organizar, dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios descritos en el apartado anterior (apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- Asegurar el nivel de calidad de las tareas realizadas.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de la implantación.

El Jefe de Proyecto deberá disponer de conocimientos, habilidades y destrezas específicos del ámbito de las infraestructuras tecnológicas, de acuerdo con lo dispuesto en el anexo nº8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **6. Servicios de soporte en tiempo de operación**

Para garantizar la correcta ejecución del contrato, deberán estar incluidos en la propuesta unos servicios de soporte técnico oficial del fabricante de la solución ofertada durante toda la vigencia del contrato. Estos servicios de soporte técnico deberán incluir, como mínimo:

- Horario 24x7
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Acceso a base de datos de conocimiento
- Asistencia ante averías y/o incidencias de funcionamiento de los servicios, sea cual fuere su naturaleza, hasta su resolución.
- Asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, resolución de dudas...) en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario, hasta

su resolución.

- Para la resolución de incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto.

SLA's de tiempos máximos de respuesta a incidencias:

Prioridad	Tiempos de respuesta
Crítica	1 hora
Alta	4 horas
Normal	8h laborables *

(\*) Horario laboral: de lunes a viernes de 8h a 17h

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá realizar de forma anual 2 jornadas trabajo de 4 horas cada una de ellas (en horario laboral), destinadas a la revisión y mejora de la plataforma de forma conjunta y consensuada con los Administradores de Sistemas de EGARSAT. A la finalización de cada jornada de trabajo y durante los siguientes 7 días naturales (a más tardar) entregará un informe técnico que refleje las tareas realizadas.

Para complementar las 8 horas anuales destinadas a la revisión y mejora de la plataforma, la empresa adjudicataria deberá ofrecer 24 horas adicionales anuales (en horario laboral \*) destinadas a servicios de consultoría, que se consumirán a demanda de EGARSAT para dar cobertura a sus Administradores de Sistemas ante:

- soporte en configuraciones y parametrizaciones de la plataforma
- soporte en seguimiento y gestión de incidentes de seguridad
- dudas y preguntas sobre la gestión de la plataforma

Se valorará en oferta técnica un incremento en el número de horas anual ofertado destinadas a servicios de consultoría a consumir a demanda de EGARSAT.

Tanto las jornadas de trabajo como los servicios de consultoría deberán ser realizados por técnicos que dispongan de conocimientos, habilidades y destrezas específicos en el ámbito de las infraestructuras tecnológicas, de acuerdo con lo dispuesto en el anexo nº8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La memoria técnica presentada deberá incluir el detalle de todas las características de los servicios de soporte en tiempo de operación.

## 7. Precio

Desglose de precios:

Precios suscripciones y servicios anuales:

Descripción	Cantidad	P.U. anual máximo	Importe máximo anual
a) Licencia doble factor autenticación	800	28,00 €	22.400,00 €
b) Servicios de consultoría (en horas)	24	75,00 €	1.800,00 €

c) Servicios de revisión y mejora de la plataforma (en horas)	8	75,00 €	600,00 €
<b>TOTAL</b>			<b>24.800,00 €</b>

Precio de los servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución (a ejecutarse una sola vez al inicio del contrato):

Descripción	Cantidad horas	P.U. máximo	Importe máximo
d) Servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución	80	75,00 €	6.000,00 €
<b>TOTAL</b>			<b>6.000,00 €</b>

Duración inicial del contrato: 3 años.

Forma de pago:

A la finalización de los trabajos relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución se abonará la totalidad de los importes correspondientes a los ítems a, b, c y d.

Al inicio del 2º año de contrato (y de forma anual durante la vigencia inicial del contrato) se abonará el importe correspondiente a los ítems a, b y c.

Prórrogas previstas: 2 prórrogas de 1 año de duración cada una de ellas.

Al inicio de cada una de las prórrogas se abonará (de forma anual) el importe correspondiente a los ítems a, b y c.

*Firmado digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)*