

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ADQUISICIÓN Y SOPORTE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESO PRIVILEGIADO (PAM) FINANCIADO CON FONDOS PROCEDENTES DEL MECANISMO PARA LA RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA – NEXT GENERATION EU EN EL MARCO DEL COMPONENTE 5 “PRESERVACIÓN DEL LITORAL Y RECURSOS HÍDRICOS” INVERSIÓN 1 (C5.I1) DENOMINADA «MATERIALIZACIÓN DE ACTUACIONES DE DEPURACIÓN, SANEAMIENTO, EFICIENCIA, AHORRO, REUTILIZACIÓN Y SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURAS (DSEAR)»

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente expediente la contratación de una solución de gestión de acceso privilegiado (PAM por sus siglas en inglés) que ayude a proteger los accesos que necesitan de privilegios del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (CABB).

La contratación objeto del presente expediente constará, como mínimo, de los siguientes elementos:

- Licenciamiento y Software necesario para la implantación de la solución, cumpliendo los requerimientos del expediente.
- Servicios, que se dividirán en 2 fases:
 - Fase 1: Proyecto de puesta en marcha: Análisis, diseño, implantación, configuración, pruebas y puesta en producción de la solución, siguiendo las mejores prácticas indicadas por el fabricante.
 - Fase 2: Servicios de soporte nivel 2 Correctivo/Reactivo y Preventivo/Evolutivo. Esta fase comenzará en la Fecha de Fin de Proyecto de la Fase 1.

2.- SITUACIÓN ACTUAL.

Tanto el personal interno como empresas que dan servicio al CABB, muchas veces requieren de permisos elevados sobre activos para su puesta en marcha, reconfiguración o soporte. El sistema de PAM, debe proteger los sistemas del CABB, gestionando estos permisos requeridos.

Actualmente el CABB tiene unos 1500 usuarios activos. De los cuales, unos 300 son susceptibles de conectarse con acceso privilegiado en algún momento.

Respecto al número de equipos destino a los que conectarse serán 250, del tipo: servidores Windows de diferentes versiones, servidores Linux, equipos de almacenamiento, switches.

3.- ORGANIZACIÓN

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización y medios técnicos, humanos y materiales necesaria para poder acometer con éxito los servicios solicitados, para lo que deberá componer un grupo de trabajo que cuente con un responsable coordinador del servicio y un especialista en Seguridad. De cara al cumplimiento de NIS2 de la cadena de suministro, la empresa adjudicataria y el integrador deben cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel alto.

4.- PLANTEAMIENTO DEL SERVICIO

Tanto en la fase 1 como en la fase 2, la oferta deberá especificar en el planteamiento del servicio la ubicación para la realización de los trabajos (en oficinas del CABB o de forma remota). Esto no evita que el CABB requiera la presencia en oficinas del CABB para la prestación de parte o su totalidad de los servicios de la FASE 2, manteniendo los niveles de servicios.

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

Puesta en marcha: Se consideran incluidas en esta fase todas las tareas necesarias para la óptima puesta en producción de la solución ofertada, incluidas la adquisición de licencias, instalación y configuración de la solución, definición de políticas y su puesta en marcha los activos y usuarios del CABB.

Documentación: Se entregará documentación del producto instalado, incluida la personalización y operatoria de la herramienta.

Traspaso de Conocimiento/Formación: Se efectuará durante un mínimo de 10 horas, en un mínimo de 2 jornadas, el traspaso de información destinado al personal técnico del CABB, que permita adquirir los conocimientos relativos a arquitectura, funcionalidades, configuración, explotación, administración y mantenimiento de la plataforma implementada.

Fecha de fin de puesta en marcha: Es la fecha en la que se dará por finalizada la Fase 1, que coincidirá con la fecha del acta de reunión de fin de proyecto.

Fase 2: Servicios de soporte nivel 2 Correctivo/Reactivo y Preventivo/Evolutivo

Servicio Correctivo/Reactivo.

Se entiende por incidencia cualquier petición o consulta debido a un problema en el sistema, incluida en el ámbito del expediente, realizada por el CABB al contratista, incluida la detección de vulnerabilidades que impliquen una rápida actualización del sistema o cambios en la configuración para mitigarlas.

De cara al planteamiento del servicio, se clasifican las incidencias de la siguiente manera:

Prioridad	Impacto	Ejemplo
Crítica	Impacto grave en las operaciones, caída del servicio. El cliente o un grupo de trabajo no pueden realizar sus tareas habituales. Los servicios de producción u otros sistemas críticos se encuentran parados, y no se ha encontrado una solución de forma inmediata.	Servicio no disponible.
Urgente	Pérdida de una funcionalidad importante, servicio en riesgo. Alguna de las funcionalidades principales se	El problema crea retrasos inasumibles en la disponibilidad del servicio.

	encuentra dañada, lo que provoca una degradación del rendimiento del sistema en general o de un grupo de trabajo.	
Leve	Impacto bajo en la productividad, bajo rendimiento. La solución es conocida pero el problema debe ser resuelto. Implica una pérdida parcial y no crítica de funcionalidad.	La incidencia no produce ningún tipo de problemas o produce una pérdida asumible en la disponibilidad de los servicios.

Servicio Preventivo/Evolutivo

Se realizará una revisión cuatrimestral de la plataforma, en la que se realizará un análisis de su estado de salud, así como recogida de métricas e inventario de la configuración de cara a la elaboración de un informe en el que vengan reportadas.

Dicho informe también incluirá una relación de las incidencias reportadas en el último periodo, así como su resolución o estado en dicho momento.

El informe también incluirá recomendaciones a nivel evolutivo o de mejora.

Esta revisión e informe, se considerará 8 horas de trabajo.

Durante la revisión, se podrán realizar modificación de configuraciones bajo aprobación del CABB, que no supongan cambios en la arquitectura o infraestructura.

Se realizará también una revisión de versiones del sistema y actualización de las mismas (bajo aprobación del CABB) en caso de que se vea necesario.

Se podrán realizar también pruebas periódicas de contingencia y/o continuidad del servicio.

Documentación. La documentación a generar por el contratista durante la duración del contrato constará como mínimo de:

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

- Actas de reuniones de inicio y seguimiento de proyecto.
- Documento de diseño y requerimientos, que incluya esquema de componentes y conexiones entre ellos, funcionalidades a implementar y configuración a aplicar para cada uno de los componentes, plan de proyecto que incluya fases, hitos, plazos de ejecución y planificación.
- También se incluirá todo procedimiento que requiera el mantenimiento.
- Finalización. El CABB dará el visto bueno y por finalizada la fase 1 del proyecto tras realizar la entrega por parte del contratista al CABB de la documentación final que constará, como mínimo, de:
 - Documento final de proyecto, con esquema y detalle de la arquitectura final y componentes instalados, interconexiones entre ellos, configuración, políticas definidas, resultado de las pruebas realizadas y situación final de las soluciones implementada.
 - Acta de reunión de fin de proyecto.
 - Certificados de titularidad de los elementos incluidos en la oferta.
 - Planificación de chequeos de salud, entrega de informes y reuniones y puntos de control, para toda la duración del contrato.

Fase 2: Servicios de soporte nivel 2 Correctivo/Reactivo y Preventivo/Evolutivo.

- Acta de reunión de inicio del servicio.

- Documento de procedimiento de apertura y cierre de solicitudes por parte del CABB al contratista.
- Actas de reuniones de seguimiento del servicio.
- Informes periódicos de mantenimiento Preventivo/Evolutivo del servicio que incluirán:
 - **Inventario de equipamiento.** Estado de los elementos de la plataforma (rendimiento, versionado, etc.). Se recopilarán y mantendrá actualizado el inventario del equipamiento en el alcance del servicio y se reflejará cualquier cambio que se dé sobre el mismo en lo que respecta tanto a la parte de licenciamiento y soporte como versiones y número de elementos que la componen.
 - **Incidencias reportadas.** Se referenciarán todos los incidentes solucionados en el periodo en estudio indicando, además, para aquellos clasificados como críticos, las causas, fechas y acciones realizadas para su resolución.
 - **Incidencias destacadas** y su solución técnica a lo largo del periodo en estudio.
 - **Recomendaciones.** Se incluirán las conclusiones de las revisiones periódicas correspondientes a los procesos de inspección periódica planteados dentro del contrato, con el detalle de las actuaciones realizadas y las recomendaciones de mejora sugeridas en cada caso.

5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

Plazo de puesta en marcha: El plazo de puesta en marcha será como máximo de 3 meses desde la firma del contrato.

Fecha de Finalización. Será la fecha del acta de fin de proyecto en la que se dará por finalizada la Fase 1.

Fase 2: Servicios de soporte nivel 2 Correctivo/Reactivo

SERVICIOS DE SOPORTE NIVEL 2 CORRECTIVO/REACTIVO DEL PARTNER

Prestación del Servicio. El servicio se prestará en las siguientes modalidades, según la prioridad de las incidencias, para todos los elementos de la solución ofertada:

- 8 x 5: de 8h a 14:00h y de 15:00 a 17:00h, de lunes a jueves y viernes de 8h a 15h.
- NBD: Next Business Day.

Tiempo de Atención. Se entiende por Tiempo de Atención el tiempo transcurrido entre el conocimiento de la incidencia o solicitud por parte del contratista, o en todo caso por su notificación por parte del CABB, y la atención de un técnico especializado en la plataforma.

Tiempo de Resolución Se entiende por Tiempo de Resolución el periodo de tiempo que media entre el conocimiento de la incidencia o solicitud por parte del contratista, o en todo caso por su notificación por parte del CABB, y la finalización de la realización de lo solicitado o resolución total de la incidencia.

- Incidencias

Prioridad Incidencias	Modalidad de Servicio	Tiempo de Atención	Tiempo de Resolución
--------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------------

		(horas)	(horas)*
Crítica	8x5	1	2
Urgente	8x5	2	4
Leve	NBD	2	8

* El contratista deberá adscribir personas con roles y dedicación necesarios para que la resolución de la incidencia se corresponda con los tiempos indicados, incluyendo el seguimiento de la incidencia en el caso de que sea necesaria la intervención del fabricante para su resolución.

El soporte directo con el fabricante será de 24*7 horas.

6.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La solución ofertada deberá de cumplir, en el momento de presentación de la oferta, con los siguientes requerimientos.

CARACTERÍSTICAS DE SUSCRIPCIÓN Y RENDIMIENTO

- Se requieren un mínimo de 25 conexiones simultáneas. Los cambios de los usuarios concurrentes no deben significar ningún tipo de intervención.
- Se requiere poder conectarse a los 250 equipos.
- El tipo de conexión a los equipos será, por cliente ssh, rdp, vía entono web, según el sistema remoto.
- Debe auditar todo lo que realizan los usuarios sobre los equipos.
- Debe grabar todo lo que realiza el usuario en el equipo.
- Todos los sistemas a instalar serán un sistema operativo de propósito específico (no de propósito general), optimizado por el fabricante específicamente para funciones que se requieren.
- El CABB ya dispone de un sistema de virtualización, que puede usarse para el despliegue de la solución.
- Soporte de alta disponibilidad. Aunque no se contempla su necesidad inicial en el proyecto, debe poder soportar su instalación en alta disponibilidad.

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

- Integración con Directorio Activo Windows 2003 o superior.
- Comunicación cifrada con el sistema de administración.
- Soporte de envío de alertas y eventos a un sistema centralizado mediante:
 - Protocolo SysLog y High Speed Logging
 - Notificación vía SMTP
 - SNMP versión.2.0 o superior
- Interfaz gráfica que permita monitorizar el estado del equipo en tiempo real.
- Módulo de reportes que permita realizar informes de uso del servicio PAM.

Gestión de acceso privilegiado (PAM)

- El sistema debe estar incluido como Productos Cualificados del Catálogo de Productos y Servicios STIC (CPSTIC), publicado por el CCN, en la familia Gestión de acceso privilegiado (PAM, Privileged Access Management)
- Como mínimo, el sistema debe proporcionar:

- Gestión de credenciales
 - Almacenamiento cifrado del almacén de contraseñas
 - Rotación automática de las contraseñas
 - Acceso temporal y bajo demanda a los activos
- Gestión de Sesiones Privilegiadas
 - Todas las sesiones iniciadas por usuarios privilegiados deben ser interceptadas y registradas
 - Bloqueo de operaciones no autorizadas en tiempo real
 - La conexión a los equipos será por cliente ssh, rdp y vía entono web
- Autenticación multifactor (MFA)
- Análisis de comportamiento de usuarios
- Grabación de las sesiones de los usuarios.

7.- PROPUESTA TÉCNICA

Se deberá presentar, y se valorará, la propuesta técnica para la solución, en la que se presentarán los siguientes aspectos:

- Solución ofertada.
- Fase 1: Proyecto de puesta en marcha.
- Fase 2: Servicios de soporte nivel 2 Correctivo/Reactivo y Preventivo/Evolutivo.

Solución ofertada

Se detallarán los siguientes aspectos de la solución ofertada:

- Arquitectura.
- Componentes.
- Funcionalidades.
- Seguridad.
- Usabilidad.
- Herramientas de gestión.
- Estadísticas e informes.

Se detallará también el modo de licenciamiento de la solución ofertada.

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

Se detallará el planteamiento realizado para la puesta en marcha de la solución, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Plan de proyecto.
- Planificación por fases.
- Hitos a cumplir.
- Pruebas a realizar.
- Documentación a generar.
- Formación a los técnicos del CABB.
- Equipo técnico asignado al proyecto.

Fase 2: Servicios de soporte nivel 2 Correctivo/Reactivo y Preventivo/Evolutivo.

Se detallará el planteamiento realizado para realizar el soporte Correctivo/Reactivo y Preventivo/Evolutivo de la solución, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Servicios de soporte nivel2 Correctivo/Reactivo. Se debe indicar el alcance del servicio de mantenimiento y soporte donde se describa claramente:
 - Modelo del servicio, indicando el equipo técnico asignado a la ejecución del servicio de mantenimiento Correctivo/Reactivo durante toda la duración del contrato.
 - Metodología y procedimientos para la prestación de los servicios de soporte:
 - Procedimientos operativos en la prestación de los servicios solicitados.
 - Flujo y canales de comunicación.
 - Métricas y SLAs.
 - Gestión, control y aseguramiento de la calidad del servicio prestado.
 - Gestión y seguimiento del contrato.
- Servicios de soporte Preventivo/Evolutivo. Se debe indicar el detalle de las tareas, tanto proactivas como evolutivas incluidas en la oferta, que serán como mínimo las siguientes:
 - Inventario de equipamiento y políticas.
 - Informe de incidencia reportadas.
 - Recomendaciones evolutivas sobre la plataforma.
 - Métricas a recoger y documentación a generar.
 - Equipo técnico asignado al servicio.

Respecto de este equipo de trabajo, directamente asignado al proyecto, también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo puesto a disposición del presente contrato deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- CV de los integrantes del equipo de trabajo. Siempre que esté relacionado con lo solicitado en el pliego.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

Bilbao, 17 de diciembre de 2025

El Gestor del Contrato
Pablo Urquiza Arana

Subdirector de Informática
Santiago Guillen Lopez