

ANEXO I

Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir para la contratación, sujeta a regulación armonizada, del servicio de emisión y custodia centralizada de certificados electrónicos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151.

Expte.: CP00176/2018

Índice

1. Objeto	3
1.1. División de lotes	3
1.2. Alcance del contrato	3
2. Duración del contrato	4
3. Presupuesto del contrato	4
4. Características técnicas del servicio	4
4.1. Requisitos del adjudicatario del servicio	4
4.2. Requisitos técnicos de la plataforma	5
4.3. Requisitos de la autoridad de registro	6
4.4. Requisitos de los certificados	6
5. Condiciones del proyecto	7
6. Condiciones de pago	7
7. Homologación del servicio	7
8. Formación y gestión del cambio	8
9. Mantenimiento y servicio técnico	8
9.1. Atención técnica al usuario	9
9.2. Mantenimiento normativo/adaptativo	9
9.3. Mantenimiento correctivo	9
9.3.1. Condiciones de las actualizaciones de la solución	9
10. Incidencias	10
11. Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3)	12

1. Objeto

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación pública del servicio de emisión y custodia centralizada de certificados electrónicos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación incondicional de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

1.1. División de lotes

Para esta licitación, se estipula la existencia de un único lote, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto. Cabe indicar que la propia naturaleza del objeto del contrato, dificulta el fraccionamiento del contrato en lotes. Además, se considera que reportará una mejor optimización, eficiencia y control del proyecto debido a disponer de una única organización, una responsabilidad única y/o, interlocución unificada. La división en lotes podría comportar una mala ejecución del contrato ya que no es conveniente que el servicio sea realizado de forma independiente.

1.2. Alcance del contrato

En el actual contexto de transformación digital resulta imprescindible disponer de un servicio de emisión y custodia centralizada de certificados electrónicos en modalidad cloud que cubra con plenas garantías todas las necesidades derivadas de los distintos procesos de negocio que requieren autenticación y firma electrónica. A tal efecto el alcance del servicio objeto de licitación es el siguiente:

- Servicios profesionales de integración y puesta en marcha del servicio
- Gestión (emisión, validación, revocación, exportación, entre otras) de las siguientes tipologías de certificados:

Tipo
Certificados cualificados de persona física de pertenencia a entidad
Certificados cualificados de representante de persona jurídica
Certificados de sello electrónico
Certificados SSL servidor seguro EV (tipo wildcard)

- Repositorio centralizado para los certificados de persona física de pertenencia a entidad, de representante legal y de sello electrónico.
- Constitución de Asepeyo como autoridad de registro (RA).
- Dotar de las herramientas/servicios necesarios para actuar como RA.
- Formación de los operadores de la autoridad de registro (RA).
- Servicio de sellado de tiempo (TSA)
- Servicios de validación de certificados (CRL / OCSP).
- Servicio de mantenimiento y soporte.

Asepeyo se compromete a la emisión de como mínimo **1.000 certificados de persona física y 2 de representante de persona jurídica**. Las cantidades consumidas dependerán de las necesidades reales de Asepeyo durante toda la vigencia del contrato. Aún y así, de forma orientativa se detalla en la siguiente tabla la cantidad estimada de certificados por tipología que podrían ser necesarios (sin que signifique un compromiso para Asepeyo):

Tipo de certificado	Cantidad aprox.
Persona física	3.000
Representante legal	5
Sello electrónico	5
SSL servidor EV	5
Total	3.015

Cabe indicar que estas cantidades aproximadas, nunca serán desde el principio de la vigencia del contrato, sino que se irán incrementando a lo largo de la ejecución del mismo (incluida la posible prórroga).

2. Duración del contrato

La duración del contrato será de cuatro (4) años a contar desde la fecha que se estipule en el mismo, con posibilidad de prorrogarlo por un máximo de 1 anualidad más, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. Presupuesto del contrato

El importe de licitación, así como el valor estimado del contrato, se indican en el cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. La determinación del valor estimado del contrato se indica en el Anexo XII (desglose de costes) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La oferta económica se realizará conforme al modelo anexo al pliego de condiciones particulares con un máximo de dos decimales y deberá comprender, en todo caso, como partida independiente el IVA.

4. Características técnicas del servicio

Se requiere que la solución propuesta, cumpla como mínimo, con los siguientes requerimientos técnicos:

4.1. Requisitos del adjudicatario del servicio

- REQ 1. El servicio debe disponer de un mecanismo de validación de certificados basado en la publicación, como mínimo con una periodicidad diaria, de listas de revocación (CRL).
- REQ 2. El servicio debe permitir la consulta del estado de un certificado (OCSP) a través de navegación web y/o mediante webservice.

- REQ 3. El servicio debe incluir todo lo necesario para que Asepeyo pueda operar en calidad de autoridad de registro.
- REQ 4. El servicio debe cumplir los requisitos establecidos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica así como cualquier otra normativa de ámbito europea en materia de certificación y firma electrónica.
- REQ 5. Servicio en modalidad cloud.
- REQ 6. El servicio debe disponer de un dispositivo de creación de firma homologado y certificado de acuerdo a estándares reconocidos, por ejemplo las normas CWA y Common Criteria EAL 4+ entre otros.
- REQ 7. El servicio de sellado de tiempo (TSA) debería cumplir las especificaciones de los estándares RFC-3161 "Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-Stamp Protocol (TSP)" y ETSI TS 102 023, Time-Stamp Protocol, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) Policy requirements for time-stamping authorities.
- REQ 8. El servicio de sellado de tiempo (TSA) deberá permitir la autenticación a través de la dirección IP de origen de las peticiones, certificado digital y/o credenciales de acceso (usuario+contraseña).
- REQ 9. La cantidad estimada de sellados de tiempo (TSA) ascenderá a un máximo de 1.000.000 al año

4.2. Requisitos técnicos de la plataforma

- REQ 10. Solución basada completamente en entorno web.
- REQ 11. Servicio funcional desde cualquier dispositivo (desde PC, tableta, móvil, por ejemplo).
- REQ 12. Solución compatible con la mayoría de navegadores (como mínimo Explorer, Chrome, Firefox y Safari) a la última versión disponible del mercado.
- REQ 13. La comunicación con la plataforma deberá basarse en protocolos seguros (https).
- REQ 14. Integración/sincronización con el Directorio Activo (DA) corporativo (usuarios, grupos organizativos, por ejemplo.) con objeto de:
 - Control de acceso a la plataforma: identificación y autenticación de los usuarios y operadores RA.
 - Recuperación de la relación de usuarios y herencia de los datos necesarios para informar los campos del certificado.
 - Acceso a los certificados almacenados en el repositorio centralizado
- REQ 15. El soporte en la implementación y despliegue de la solución deberá realizarse en colaboración con los proveedores TI que Asepeyo designe.
- REQ 16. La plataforma debe permitir la trazabilidad de las acciones realizadas (log).

- REQ 17. Los certificados se emitirán de manera centralizada en la plataforma cloud del adjudicatario y en determinados casos en software. Los certificados contemplados están relacionados en el apartado “Alcance del contrato” de este mismo documento.
- REQ 18. La solución de almacén centralizado de certificados debe estar en posesión de la certificación como dispositivo cualificado de creación de firma remota (rQSCDev) según se establece en el Anexo II del reglamento eIDAS.
- REQ 19. La disponibilidad del servicio debe ser de 24x7.
- REQ 20. El servicio deberá incluir un cliente-agente CSP (Cryptographic Service Provider) que permita hacer uso de los certificados electrónicos centralizados desde los equipos corporativos estacionarios como dispositivos móviles (portátil, tableta, entre otros).
- REQ 21. La solución de almacén centralizado de certificados deberá ser accesible mediante servicios web para integrar el uso de los certificados centralizados en las aplicaciones de negocio. El adjudicatario deberá facilitar los manuales de integración y código fuente de ejemplo.

4.3. Requisitos de la autoridad de registro

- REQ 22. El servicio deberá contemplar hasta un máximo de 25 operadores.
- REQ 23. La autoridad de registro deberá permitir la realización del registro de forma presencial o de forma telemática a partir de otro certificado cualificado del que ya disponga el usuario.
- REQ 24. La autoridad de registro deberá disponer de un portal de autoservicio para que el usuario pueda gestionar sus certificados (entre otras gestiones la renovación antes de la fecha de expiración o como consecuencia de la pérdida u olvido de la contraseña).

4.4. Requisitos de los certificados

- REQ 25. Los certificados deberán cumplir las especificaciones del estándar X509 v3.
- REQ 26. La longitud de la clave de los certificados será como mínimo de 2.048 bits.
- REQ 27. El periodo de validez máxima de los certificados emitidos será de 24 meses.
- REQ 28. Los usos que deben soportar los certificados son, como mínimo, los siguientes:
 - autenticación de identidad (persona física, entidad o servidor)
 - firma electrónica de trámites
 - firma de documentos
- REQ 29. El plazo máximo de generación de los certificados será de 24 horas desde el momento de su solicitud/validación.

5. Condiciones del proyecto

Por parte de Asepeyo, se designará un Responsable del Servicio, que será el responsable del control y seguimiento del servicio así como de la supervisión de la calidad del mismo (incidencias, ANS, entre otros). También será la figura que coordinará la relación con el adjudicatario.

Por parte del adjudicatario, también se establecerá la figura del Responsable del Servicio. Esta figura tendrá el rol de supervisión y cumplimiento de los ANS, garantizar el cumplimiento de los requisitos que debe satisfacer el servicio, verificar el correcto desarrollo del proyecto y de la ejecución del contrato y gestionar las incidencias que pudieran surgir. A todos los efectos será la figura que actuará como interlocutor con Asepeyo.

6. Condiciones de pago

El adjudicatario emitirá las correspondientes facturas en base a:

- Servicio de emisión y custodia de certificados: La facturación se realizará con una periodicidad mensual en función del número de usuarios que cuenten con certificados activos el último día del mes del periodo de facturación.
- Servicios profesionales de puesta en marcha: La facturación se realizará una vez hayan concluido las tareas de puesta en marcha del servicio, previa conformidad por parte de Asepeyo.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

7. Homologación del servicio

Además de las características técnicas citadas anteriormente, la solución que se oferte deberá superar una prueba de compatibilidad y homologación para su utilización en la plataforma tecnológica de Asepeyo.

En este sentido, una vez realizada la valoración de todas las ofertas recibidas y disponiendo de los resultados provisionales (Sobre B/C) previos a la adjudicación, ésta quedará condicionada al resultado satisfactorio del proceso de homologación. Así, el ofertante que disponga de una mejor puntuación en base a los criterios de adjudicación

estipulados, deberá superar la prueba de compatibilidad y funcionamiento en la plataforma de Asepeyo.

Para poder realizar este proceso de homologación, Asepeyo (en colaboración con el proveedor de Outsourcing), contactará con el licitador correspondiente, para coordinar las tareas de instalación y configuración básica del servicio propuesto para que puedan llevarse a cabo las oportunas pruebas de compatibilidad y correcto funcionamiento.

En caso que la homologación dé un resultado negativo, la oferta quedará descartada y se procederá a valorar el servicio propuesto por el siguiente licitador con mejor resultado y así sucesivamente hasta disponer del servicio que se integre correctamente con la plataforma tecnológica de Asepeyo.

Este proceso de homologación, finalizará con un informe técnico que será emitido por el proveedor de Outsourcing, el cual será validado y confirmado por Asepeyo. Una vez realizado, se comunicará el resultado obtenido al licitador correspondiente.

8. Formación y gestión del cambio

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación, para capacitar a los usuarios de la autoridad de registro (RA) y administradores de Asepeyo sobre el funcionamiento del servicio y facilitar la gestión del cambio.

La formación podrá ser realizada en diferentes sesiones (convocatorias) y de forma conjunta a todos los usuarios destinatarios o por grupos.

Como mínimo, el licitador deberá contemplar en su propuesta, la realización de al menos una sesión de formación presencial, con una duración mínima de 1 hora dirigida respectivamente a:

- los usuarios “Administradores” del servicio
- los usuarios “Operadores” de la Autoridad de Registro

Las sesiones de formación se realizarán en las dependencias de Asepeyo que se designen (en la provincia de Barcelona). El horario de impartición, será entre las 9h y las 17h en día laborales.

A la finalización de éstos se entregará un certificado de asistencia y aprovechamiento de los cursos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos, será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario. Esta documentación se aportará en formato electrónico (Microsoft Office y/o PDF).

9. Mantenimiento y servicio técnico

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al usuario para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como la asistencia técnica a los usuarios.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica o correo electrónico.

9.1. Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica, vía e-mail y/o vía remota, en la que se resolverán las dudas que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario (funcionamiento del servicio) será: 24x7, 365 días al año.

9.2. Mantenimiento normativo/adaptativo

Comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento del servicio, en base a cambios normativos estipulados por parte de los Estamentos Oficiales (Ministerio, Seguridad Social, entre otros). Ante estas situaciones, el adjudicatario se comprometerá a presentar a Asepeyo la propuesta de actualización del servicio propuesto y donde indicarán los cambios que serán realizados.

Esta actualización de la solución, no implicará en ningún caso un incremento de los costes adjudicados y su implantación estará condicionada por las indicaciones detalladas en el apartado “Condiciones de las actualizaciones de la solución” de este mismo documento.

Cabe indicar que el tiempo estimado para su implantación, quedará siempre condicionado a la fecha de efecto estipulada en la normativa correspondiente.

9.3. Mantenimiento correctivo

Dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del contrato, se incluirá el mantenimiento correctivo así como la asistencia técnica remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento de la solución.

Los tiempos de resolución de las incidencias se adaptarán a los especificados en el apartado “Incidencias” de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores específicos del portal y el posible mal funcionamiento por motivos ajenos a Asepeyo y que sean derivados por el diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, por ejemplo, así como de los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hubieran sido implementados por el adjudicatario.

Además, el licitador deberá confirmar en su propuesta que se incluyen todas las actualizaciones del versionado del servicio, así como de los certificados contratados, en base a las nuevas normativas que vayan surgiendo. Estas actualizaciones, no podrán implicar en ningún caso, un incremento de los costes adjudicados.

9.3.1. Condiciones de las actualizaciones de la solución

Determinadas gestiones relacionadas con la instalación de actualizaciones de la solución, serán realizadas por el proveedor de Outsourcing TI contratado por Asepeyo o bien, en colaboración con éste.

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la solución, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a. Previa a la aplicación de la actualización de la solución, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- b. Antes de ejecutar la actualización de la solución, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo
- c. Las actualizaciones de la solución, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- d. Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

10. Incidencias

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1-ALTA:** Fallo en el servicio impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves (emisión y/o renovación de certificados y uso de los certificados que residen en el almacén centralizado) sin que el servicio permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2-NORMAL:** Fallo en el servicio impidiendo la ejecución de funcionalidades no clave y que no afectan a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3-CONSULTAS:** Solicitud de información sobre la usabilidad de la herramienta y sus procedimientos.

A continuación se incluye tabla, donde se definen los tiempos máximos contemplados, para cada **tipo de incidencia**:

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 – Alta	1 horas	8 horas
Tipo 2 – Normal	4 horas	24 horas
Tipo 3 – Consulta	8 horas	72 horas

Cabe la posibilidad que Asepeyo contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

Quique Montserrat Sánchez
Área Técnica - Dir. Contratación Asepeyo

11. Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3)

1. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a juicios de valor (SOBRE 2)

Las empresas licitadoras deberán presentar en el sobre 2 toda aquella documentación que crean conveniente con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los pliegos y de acuerdo con los criterios de adjudicación sometidos a un juicio de valor indicados en el Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que servirán para la valoración de las ofertas presentadas.

La documentación que se incluya en el sobre 2 no podrá contener información ni referencia alguna a cualquier criterio cuantificable mediante fórmulas (sobre 3). En ese caso la empresa licitadora quedará automáticamente excluida de la licitación.

La documentación incluida en el sobre 2 deberá presentarse en formato electrónico (preferiblemente firmada digitalmente) y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

Como mínimo, los licitadores deberán incluir en el sobre 2 la siguiente información (siguiendo el mismo orden que se detalla en el pliego), **teniendo en cuenta que el incumplimiento de estas indicaciones puede ser motivo de exclusión**:

- a) Documento donde se confirmen las necesidades mínimas del apartado 4 y sus subapartados.
- b) Propuesta para cumplir los requerimientos del apartado 5.
- c) Plan de formación propuesto según apartado 8.
- d) Plan de mantenimiento y servicio técnico propuesto, según indicaciones del apartado 9 y sus subapartados.
- e) Gestión de las incidencias en base al apartado 10.

2. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas (SOBRE 3)

La documentación incluida en el sobre 3 deberá presentarse en formato electrónico (firmada digitalmente) y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

- 1) Oferta económica
- 2) Ampliación certificados adicionales
- 3) Ampliación propuesta formación
- 4) Reducción tiempos de resolución de incidencias
- 5) Mejoras

Deberá presentarse conforme al modelo indicado en el **Anexo V** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.