

# **Plec de prescripcions tècniques de la contractació del servei de relay, antivirus i antispam de correu del Parc Sanitari Pere Virgili**

Expedient 26/304

## Índex

<b>1</b>	<b>Objecte del Contracte</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Definició del servei</b> .....	<b>1</b>
	2.1 Infraestructura i localització .....	1
	2.2 Compliment normatiu i seguretat .....	1
	2.3 Protecció antivirus, antispam, antimalware .....	1
	2.4 Continuitat del servei .....	2
	2.5 Informes i estadístiques .....	2
<b>3</b>	<b>Model de relació</b> .....	<b>3</b>
	3.1 Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili.....	3
	3.2 Perfils de l'adjudicatari .....	4
	3.3 Comitè de seguiment .....	6
	3.4 Seguiment i reporting.....	7
<b>4</b>	<b>Nivell de servei</b> .....	<b>7</b>
	4.1 Adequació permanent a les necessitats.....	8
	4.2 Condicions de la prestació del servei.....	8
	4.2.1 Gestió incidències, evolutius i suport .....	8
	4.2.2 Horari de prestació del servei .....	9
	4.2.3 Eina de gestió tiqueting (ITSM) .....	9
	4.2.4 Canals de comunicació .....	9
	4.2.5 Termini de implantació .....	9
	4.3 Facturació.....	9
	4.4 Penalitzacions .....	9
<b>5</b>	<b>Altres consideracions</b> .....	<b>10</b>

## **1 Objecte del Contracte**

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis de relay, antivirus, antispam, arxivat i còpia de seguretat del correu corporatiu del Parc, tant en entorns cloud com en infraestructures pròpies, garantint una protecció unificada i homogènia.

## **2 Definició del servei**

El servei de protecció del correu electrònic s'haurà de prestar mitjançant una plataforma de seguretat desplegada íntegrament al núvol (SaaS), oferida com un servei gestionat i no com un producte instal·lable o desplegable en infraestructures del PSPV.

La solució haurà de realitzar el filtratge complet del trànsit de correu electrònic entrant i sortint, tant per a entorns de correu electrònic allotjats en infraestructures pròpies (on-premises) com en entorns al núvol (cloud), mitjançant filtrat pur SMTP en mode relay SMTP a través d'una plataforma de seguretat desplegada 100% cloud, assegurant la inspecció integral del contingut abans de la seva entrega o enviament, incloent-hi l'anàlisi de capçaleres, contingut i adjunts.

La plataforma de seguretat no podrà requerir la instal·lació d'elements locals crítics per al seu funcionament principal, més enllà de configuracions d'integració estàndard, garantint que tota la capacitat de filtratge, anàlisi i protecció es realitza des de la infraestructura al núvol del proveïdor.

### **2.1 Infraestructura i localització**

El servei haurà d'estar suportat per una infraestructura distribuïda en múltiples centres de processament de dades situats dins del territori de l'Estat espanyol, garantint alta disponibilitat, redundància geogràfica i continuïtat del servei, especialment tenint en compte la naturalesa sensible de les dades tractades.

### **2.2 Compliment normatiu i seguretat**

La solució haurà d'estar inclosa en el Catàleg de Productes i Serveis de Seguretat TIC 105 (CPSTIC 105) del Centre Criptològic Nacional (CCN), i disposar de la corresponent qualificació per a categoria d'alta seguretat conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Aquesta qualificació haurà d'aplicar-se al conjunt del servei ofert, considerat com una solució integral, i no únicament a components, motors o funcionalitats aïllades.

### **2.3 Protecció antivirus, antispam, antimalware**

Haurà d'integrar mecanismes d'intel·ligència de seguretat basats en fonts actualitzades d'informació sobre amenaces, aplicables de forma homogènia en tots els entorns protegits (on-premises i cloud), amb l'objectiu de millorar la capacitat de detecció de correus maliciosos, dominis sospitosos i campanyes de phishing.

Aquests mecanismes hauran d'incloure capacitats avançades de detecció proactiva, anàlisi comportament i correlació d'esdeveniments, permetent identificar amenaces desconegudes o variants no catalogades prèviament.

El sistema haurà de ser capaç d'adaptar-se dinàmicament a noves amenaces, incorporant actualitzacions de manera automàtica i sense intervenció del PSPV, així com aplicar mesures de contenció immediata davant deteccions crítiques.

Adicionalment, haurà de disposar de mecanismes que permeten la reavaluació posterior de correus ja entregats en funció de nova informació d'amenaça.

## **2.4 Continuïtat del servei**

El servei haurà de garantir mecanismes de continuïtat de negoci davant interrupcions del sistema de correu del client, permetent la retenció segura dels missatges durant un període mínim de 5 dies i la seva posterior entrega automàtica un cop restablert el servei.

## **2.5 Informes i estadístiques**

El sistema haurà de proporcionar un sistema automatitzat de generació d'informes i estadístiques que permeti analitzar de forma detallada l'ús, rendiment i eficàcia del servei de protecció del correu electrònic.

Com a mínim, s'haurà de generar un **informe mensual consolidat**, accessible per al PSPV, que inclogui les següents dades:

### **1. Resum executiu del període:**

- Volum total de correus processats.
- Nombre de correus entregats.
- Nombre de correus bloquejats.
- Percentatge de disponibilitat del servei (SLA).
- Temps mitjà de resposta i processament.

### **2. Classificació del correu:**

- Correus nets.
- Correus classificats com a spam.
- Correus classificats com a publicitat.
- Correus amb amenaces detectades (virus, malware, etc.).
- Altres categories o correus incorrectes.

### **3. Anàlisi detallada de seguretat:**

- Nombre d'intents de phishing detectats.
- Nombre de correus amb virus o malware.
- Intent de frau (per exemple, suplantació d'identitat).
- Altres amenaces detectades.

#### **4. Evolució temporal:**

- Estadístiques diàries del període, incloent:
  - o Volum total de correus.
  - o Correus entregats i bloquejats.
  - o Volum de dades gestionades.
  - o Distribució per tipus d'amenaça.

#### **5. Activitat per usuaris:**

- Rànquing dels principals emissors.
- Rànquing dels principals receptors.

#### **6. Indicadors operatius:**

- Volum de dades processades.
- Tendències d'increment o reducció d'amenaçes.
- Qualsevol incidència rellevant detectada durant el període.

Els informes hauran de ser exportables en formats estàndard (PDF, html i/o altres formats reutilitzables).

Adicionalment, el sistema haurà de permetre la consulta en temps real de les mètriques principals del servei.

## **3 Model de relació**

L'empresa contractista i el PSPV constituïran, com a mínim, un Comitè de Direcció. Totes les decisions adoptades seran d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i del PSPV, vetllant pel correcte compliment del contracte i facilitant la presa de decisions d'alt nivell.

S'ha de considerar que és molt possible que s'hagin de realitzar desplaçaments a PSPV per part de l'equip de projecte del contractista, per a temes relacionats amb les diferents fases del projecte.

El contractista aportarà els mitjans tècnics que requereixi el seu equip de projecte per a poder realitzar les tasques necessàries durant el projecte (portàtil, telèfon mòbil, etc.).

Les despeses de desplaçament o dietes seran a càrrec del proveïdor, i s'hauran d'incloure dins del preu final de la licitació.

### **3.1 Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili**

En general per part del **PSPV** els membres i les seves funcions seran:

Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).

- Gestionar el contracte amb l'empresa contractista.
- Coordinar-se amb la direcció funcional, el coordinador del projecte i l'equip de treball del PSPV.
- Acordar amb el responsable del projecte de l'empresa contractista les mesures de qualitat i resultats, i controlar la prestació del servei d'acord amb elles.
- Acordar amb el director del servei de l'empresa contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.

- Acordar els procediments d'escalat de problemes i assegurar la resolució de problemes no resolts mitjançant els canals normals.
- Assegurar que el contractista compleixi amb els requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat necessaris, realitzant quan sigui necessari les oportunes auditories.
- Revisió del compliment dels compromisos acordats en sessions anteriors

Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat

- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades i el calendari previst.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

Tècnics Sistemes:

- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

## 3.2 Perfils de l'adjudicatari

Per part de l'**empresa contractista** els perfils que es requereixen son:

### **Responsable del projecte**

- Es requereix:
  - o Gestió de projectes.
  - o Experiència mínima demostrable de 5 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
  - o Assegurar que l'empresa contractista compleixi les seves obligacions contractuals.
  - o Assegurar el compliment d'objectius i ANS.
  - o Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i la gestió del contracte.
  - o Escalar assumptes a la direcció de l'empresa contractista quan sigui necessari.
  - o Donar suport a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicionals i canvis d'abast davant del PSPV.
  - o Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques de contracte.

- Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o compatibilitat que pogués sorgir.
- Realitzar la coordinació efectiva amb el responsable de l'equip de treball de l'empresa contractista.

**Cap de projecte i responsable de l'equip de treball**, per part de l'adjudicatari.

Serà el màxim responsable del procés d'implantació per una banda i de garantir la correcta prestació del servei de suport i manteniment per l'altra.

- Es requereix:
  - Gestió i implantació de projectes similars.
  - Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
  - Liderar el projecte.
  - Interlocució i coordinació amb la direcció de projecte del PSPV.
  - Planificació i seguiment de la implantació.
  - Elaboració i entrega d'actes de les reunions de seguiment d'implantació.
  - Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en el present concurs.
  - Gestió dels equips de treball.
  - Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
  - Detecció d'oportunitats de millora.
  - Entrega de documentació final d'implantació.
  - Entrega d'informes de prestació del servei.
  - Aquest recurs haurà de disposar de titulació universitària en enginyeria.

**Equip de treball**

- Es requereix:
  - Gestió i implantació de projectes similars.
  - Experiència mínima demostrable d'1 en tasques similars.
- Les seves funcions són:
  - Situació escalat de peticions i incidències
  - Escalat de peticions i incidències
  - Detalls derivats de la resolució dels tiquets
  - Documentació afegida o modificada a la Base de Dades de Coneixement de la solució aplicada - Dades de volum del servei

Es requereix dos perfils:

- Esdevindran els responsables dels serveis professionals d'implantació sol·licitats.
- Esdevindran els referents tècnics des del punt de vista del suport i gestió.
- Entrega d'informes de prestació relatius a implantació i incidències.
- Esdevindran l'escalat de les incidències i peticions a nivell més especialitzat o suport de fabricants.

### 3.3 Comitè de seguiment

Seràn objecte del Comitè de Seguiment les següents funcions:

- Seguiment de nivells de qualitat.
- Modificació d'acords de nivell de servei (ANS).

Els membres d'aquest comitè són:

Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).
- Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable del projecte.
- Responsable de l'equip de treball.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat del servei indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació i seguiment dels ANS.
- Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Seguiment. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
  - Revisió acords i temes pendents comitè anterior i Visió global
  - Quadre de comandament global del servei
  - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu.
  - Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

- Informes de propostes d'optimització o evolució i Informes de noves necessitats
- De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà semestrals pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de implantació, la periodicitat de les reunions dels comitès podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició dels comitès de direcció i de seguiment pot ser diferent que la del període d'implantació.

### **3.4 Seguiment i reporting**

L'adjudicatari haurà de presentar i revisar els informes mensuals en el marc del Comitè de Seguiment, incorporant l'anàlisi de tendències, identificació de riscos i propostes de millora del servei.

El sistema haurà de proporcionar alertes en temps real i notificacions posteriors a incidents de seguretat, així com informes detallats que permetin analitzar els vectors d'atac, el seu impacte i les accions recomanades per a la seva mitigació.

## **4 Nivell de servei**

El proveïdor haurà de garantir un alt nivell de disponibilitat del servei, amb compromisos SLA exigents i mecanismes de monitoratge continu. Es valorarà especialment l'acreditació d'històrics de disponibilitat sense interrupcions significatives i la capacitat de detecció i resolució proactiva d'incidències.

El Servei de Relay de correu al núvol ha d'incloure un Servei d'Assistència Tècnica (en endavant SAT), que inclogui:

- Un Servei Telefònic i/o correu electrònic d'Assistència Tècnica (en endavant STAT) per a l'atenció de consultes i incidències. L'assistència a través d'aquest servei telefònic i de suport remot haurà d'estar garantida en horari de 24x7x365.

El Departament d'Organització i Comunicació del Parc podran notificar qualsevol incidència al servei telefònic d'assistència tècnica, en l'instant que es produeixi.

Abans d'iniciar cap intervenció el personal del Servei Tècnic s'ha de dirigir físicament al Departament d'Organització i Comunicació per informar de la seva presència al centre, aquest durà un control de la seva ubicació i execució dels treballs.

Una vegada iniciades les operacions el Servei Tècnic de l'adjudicatari no podrà interrompre els treballs fins a la finalització definitiva de la incidència.

Després de cada intervenció la persona responsable del Departament d'Organització i Comunicació del Parc, si s'escau, comprovarà, en presència del servei tècnic de l'adjudicatari, el correcte funcionament del servei per donar la seva conformitat a la intervenció efectuada.

És fonamental disposar d'un compromís en termes de temps de resposta per aquelles incidències o consultes que afectin a l'activitat diària del Servei, per això s'ha d'acotar un temps mínims i màxims per resoldre-les, a comptar a partir de la comunicació per part del responsable del contracte del Parc, i que es detalla seguidament:

S'estableixen els següents paràmetres mínims de nivell de servei (SLA), valorant-se la seva millora.

Paràmetre	SLA mínim exigít
Horari d'atenció telefònic o per correu electrònic	De dilluns a divendres de 8 a 18 hores
Temps de resposta a incidències	2 hores
Temps de resolució d'incidències	4 hores
Temps de resposta a peticions	4 hores

Temps de resolució a peticions	8 hores màxim i 2 hores mínim
Taxa de reconeixement de spam	99,9%
Taxa de reconeixement de virus	99,8%
Taxa màxima de falsos positius	0,005 %

En cas de compliment defectuós de la prestació o d'incompliment dels temps màxims de resposta s'imposaran les penalitats previstes amb caràcter al punt 4.4 d'aquest Plec.

## 4.1 Adequació permanent a les necessitats

El PSPV és un organisme dinàmic i això comporta, entre d'altres adaptar-se a la necessitat de fer modificacions per adequar el servei a la realitat del PSPV a cada moment.

El PSPV no assumirà cap cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors en les seves propostes. A més, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació tècnica per part del personal del PSPV en tasques associades a la posada en marxa, a excepció de tasques de seguiment i de les necessàries col·laboracions en el coneixement de la configuració interna dels serveis i sistemes del PSPV.

## 4.2 Condicions de la prestació del servei

### 4.2.1 Gestió incidències, evolutius i suport

El servei d'assistència tècnica haurà de prestar-se en modalitat 24x7x365, en idioma català o castellà, i amb accés directe a personal tècnic qualificat sense escalaments innecessaris entre nivells de suport.

S'establirà un circuit i mètode de comunicació de:

- incidències (correctiu)
- sol·licituds de millora del Sistema (evolutiu)
- sol·licituds de suport funcional

El proveïdor haurà d'oferir capacitats de monitoratge i notificació proactiva davant incidències, anomalies o situacions de risc relacionades amb la seguretat del correu electrònic, incloent-hi alertes immediates en casos crítics que puguin afectar el servei o la seguretat de la informació.

#### **4.2.2 Horari de prestació del servei**

L'horari d'atenció depèn del tipus de notificació:

- Incidències en horari 24x7x365
- Evolutius i suport funcional en horari d'oficina de 9 a 18 de dilluns a divendres.

#### **4.2.3 Eina de gestió tiqueting (ITSM)**

L'adjudicatari ha de integrar-se a l'eina de gestió de tiquets que té actualment el Parc per atendre els tiquets que es puguin generar i fer el seguiment individualitzat de les demandes fetes i avaluar de forma global el servei .

L'eina de gestió permet aquesta integració mitjançant l'enviament de correus o de forma manual amb trucada telefònica al servei del CAU.

#### **4.2.4 Canals de comunicació**

Els canals de comunicació disponibles pels serveis d'atenció són:

- Telèfon.
- Correu electrònic.

Altres mitjans que l'adjudicatari o el Parc puguin posar a l'abast dels usuaris.

#### **4.2.5 Termini de implantació**

El termini màxim de la aplicació dels serveis no podrà superar el termini **d'una setmana** des de la data d'inici del contracte.

### **4.3 Facturació**

El model de llicenciament haurà de ser de tarifa plana, incloent totes les funcionalitats del servei sense costos addicionals per mòduls o característiques, així com la incorporació automàtica de noves capacitats de seguretat durant la vigència del contracte sense impacte econòmic addicional.

La facturació del servei de manteniment serà mensual.

### **4.4 Penalitzacions**

El règim de penalitats aplicable serà el previst a la clàusula vint-i-tresena del PCAP i als articles 192 a 194 de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP).

Els incompliments de contracte podran ser considerats com a faltes lleus o greus, d'acord amb la seva gravetat, reiteració i impacte en el servei, en els termes establerts al PCAP.

En particular:

- **Incompliment del temps de resposta:**

Quan l'empresa contractista incorri en un retard superior a una hora en el temps de resposta des de la notificació d'una incidència, es podrà aplicar una penalització de fins a l'1% de l'import de la factura mensual per cada hora d'endarreriment.

- **Incompliment del temps de resolució:**

Quan l'empresa contractista superi el temps màxim de resolució de les incidències que s'indiquen al punt 4, es podrà aplicar una penalització de fins al 10% de l'import de la factura mensual per cada dia d'endarreriment.

No obstant l'establert, el total de les sancions no podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

## **5 Altres consideracions**

L'article 2 del vigent Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, disposa que els plecs de prescripcions administratives o tècniques dels contractes que celebrin les entitats del sector públic incloses en l'àmbit d'aplicació del reial decret de l'ENS contemplaran tots aquells requisits necessaris per assegurar la conformitat amb el mateix dels sistemes d'informació en els quals es recolzen els serveis prestats pels contractistes, tals com la presentació de les corresponents Declaracions o Certificacions de Conformitat amb l'ENS. Aquesta precaució s'estendrà també a la cadena de subministrament d'aquests contractistes, en la mesura que sigui necessari i d'acord amb els resultats de l'anàlisi de riscos corresponent.

En conseqüència, el PSPV considera necessari que els proveïdors que vagin a concórrer a la licitació hauran d'estar en condicions de mostrar la corresponent Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, acceptant-se en el seu lloc, no obstant això, una Declaració de Conformitat amb l'ENS.

Així doncs, en base a l'anterior, i a l'anàlisi dels riscos als quals estan exposats els subministraments i serveis objecte de la licitació, el PSPV estableix com a necessari que l'entitat licitadora hagi d'estar en condicions de mostrar la corresponent Declaració o Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, per a la categoria de seguretat ALTA, dels sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis indicats, així com mantenir la conformitat en vigor durant la vigència del contracte. Aquesta declaració, o certificat, de conformitat amb l'ENS s'entén que ha d'englobar en el seu abast, com a mínim, l'àmbit objecte de la contractació.

Aquesta declaració o certificació haurà d'englobar, com a mínim, l'àmbit objecte del contracte i els sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis corresponents, mantenint-se vigent durant tota la durada del contracte.

En el cas que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS durant la vigència del contracte -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'ENTITAT CONTRACTANT, qui considerarà l'impacte d'aquesta circumstància en la prestació objecte del contracte.