Parc Taulí
Consorci Corporació Sanitària

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI CLOUD (SaaS) DE SECURE ACCESS SERVICE EDGE (SASE) AMB CAPACITATS ZERO TRUST NETWORK ACCESS (ZTNA) PER AL CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ
EXPEDIENT 27SER0930

Parc Taulí
Consorci Corporació Sanitària

Contingut

1. Introducció 3
2. Objecte del contracte 3
3. Descripció del servei 3
4. Servei professional d'implantació i posada en marxa 4
5. Servei d'assistència tècnica del fabricant 5
6. Servei de manteniment operatiu 7x24 5
7. Requisits del servei cloud (SaaS) 6
8. Seguretat de la informació i protecció de dades 6
9. Mitjans humans i certificacions 7
10. Durada del contracte i facturació 7
11. Condicions generals d'execució 7

Parc Taulí
Consorci Corporació Sanitària

1. Introducció

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (CCSPT) és una institució pública no lucrativa amb gestió empresarial que ofereix serveis d'assistència sanitària i sociosanitària als ciutadans de Sabadell i municipis del Vallès Occidental. El CCSPT està constituït per set centres: l'Hospital de Sabadell, Albada Centre Sociosanitari, Atenció a la Dependència, Salut Mental Parc Taulí i Atenció Primària Parc Taulí —amb gestió descentralitzada dins el Consorci Corporació—, UDIAT Centre Diagnòstic SA, Sabadell Gent Gran SA —amb personalitat jurídica pròpia i amb el Consorci Corporació com a únic soci— i la Fundació Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí - Institut Universitari Parc Taulí UAB (I3PT).

La missió del CCSPT és donar assistència resolutiva, integral, personalitzada i de qualitat als ciutadans de la seva àrea de referència, tot fomentant l'equitat, la continuïtat assistencial, la satisfacció, l'eficiència i la sostenibilitat.

2. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques de prestació del servei cloud (SaaS) d'accés, suport i manteniment de la plataforma de seguretat Secure Access Service Edge (SASE) amb capacitats Zero Trust Network Access (ZTNA) per al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (CCSPT), incloent la implantació, la configuració inicial i el servei de manteniment operatiu 7x24 durant la vigència del contracte.

El servei s'ha dimensionat per a la protecció i l'accés segur de mínim 200 usuaris nominals, amb la llicència de la plataforma cloud SASE/ZTNA, el servei de logging centralitzat, el suport premium del fabricant, els serveis professionals d'implantació i posada en marxa, i el manteniment operatiu amb nivell de servei garantit (SLA 7x24) durant 12 mesos.

Context tècnic de compatibilitat:

El CCSPT ha seleccionat la plataforma Prisma Access de Palo Alto Networks com a solució de referència per al servei SASE/ZTNA. Aquesta selecció es justifica per la integració nativa de Prisma Access amb la infraestructura de seguretat perimetral existent al CCSPT (tallafocs de la mateixa família tecnològica), que permet reutilitzar les polítiques de seguretat, les regles d'accés i la gestió centralitzada ja disponibles. La referència al fabricant Palo Alto Networks es justifica per la necessitat de garantir la compatibilitat operacional i la continuïtat de la gestió de la seguretat sense finestres de desprotecció ni duplicitat d'eines de gestió.

3. Descripció del servei

El servei consisteix en l'accés, el suport i el manteniment de la plataforma cloud (SaaS) SASE/ZTNA Prisma Access de Palo Alto Networks, incloent la implantació, la posada en marxa i el manteniment operatiu. El servei inclou els productes i prestacions següents:

Component del servei	Quantitat / Abast	Durada
Llicència Prisma Access – ZTNA Edition (plataforma cloud SASE/ZTNA)	200 usuaris, mínim	12 mesos
Strata Logging Service (logging centralitzat de la plataforma)	200 usuaris, mínim	12 mesos
Partner enabled Premium Support (suport premium del fabricant)	Inclòs	12 mesos
Serveis professionals d'implantació i posada en marxa (eng. de camp certificat)	Inclòs	Fins a 45 dies
Servei de manteniment operatiu 7x24 (SLA garantit)	Inclòs	12 mesos

La modificació prevista a l'informe de necessitat (fins a un 20 % del preu del contracte) permet ampliar el nombre d'usuaris llicenciats o incorporar funcionalitats addicionals de la plataforma per atendre nous requeriments funcionals durant l'execució del contracte.

Usuaris addicionals. Les empreses licitadores podran oferir, sense cap cost per al CCSPT, usuaris ZTNA addicionals als mínim de 200 usuaris base. Els usuaris addicionals seran de lliure assignació durant tota la vigència del contracte, amb les mateixes condicions de llicència i ús que els usuaris base.

4. Servei professional d'implantació i posada en marxa

L'empresa adjudicatària haurà de planificar i executar la implantació i la posada en marxa de la plataforma SASE/ZTNA en l'entorn de producció del CCSPT, garantint la cobertura dels 200 usuaris nominals des del primer dia d'activació. La implantació s'estructurarà en les fases següents:

- Fase 1 — Anàlisi i disseny (prèvia a la implantació): Revisió de l'arquitectura de xarxa, identitat i seguretat existents al CCSPT. Proposta d'arquitectura SASE/ZTNA i pla detallat de desplegament. Lliurament del document d'anàlisi i disseny, validat prèviament per l'equip de Sistemes del CCSPT, amb calendari, fases, mesures de contingència i procediment de rollback.

- Fase 2 — Configuració de la plataforma cloud: Configuració de la plataforma cloud Prisma Access, alta de les polítiques d'accés zero-trust, integració amb el directori d'identitat corporatiu (Active Directory del CCSPT) i configuració de la infraestructura de connectors necessaris per a la connectivitat amb els sistemes interns.

- Fase 3 — Pilot i validació: Desplegament pilot amb un grup d'usuaris reduït (mínim 10 % dels usuaris finals). Proves de funcionalitat, rendiment i seguretat. Resolució d'incidències i validació amb l'equip tècnic del CCSPT. Documentació dels resultats i acta de validació.

- Fase 4 — Desplegament global: Desplegament de la solució a la totalitat dels 200 usuaris nominals mínim previstos. Distribució dels agents/clients GlobalProtect o Prisma Access Browser als dispositius dels usuaris. Configuració de les polítiques d'accés granulars per grup d'usuari i perfil de risc.

- Fase 5 — Posada en marxa i formació: Verificació final del funcionament en producció. Formació bàsica a l'equip tècnic del CCSPT en l'ús i l'administració de la nova plataforma (mínim 4 hores). Lliurament de la documentació final.

El termini màxim per a la finalització de la implantació completa (Fases 1-5) serà de 45 dies hàbils a partir de la signatura del contracte. L'acceptació de la implantació la farà el responsable tècnic del CCSPT un cop verificat el correcte funcionament en producció per a la totalitat dels usuaris previstos.

5. Servei d'assistència tècnica del fabricant

El contracte inclou el servei de suport premium del fabricant (Partner enabled Premium Support) per a tots els components de la plataforma Prisma Access llicenciats, que ha de permetre:

- Accés al portal de suport del fabricant (Palo Alto Networks Customer Support Portal) 24x7x365.
- Temps de resposta garantit per a incidències crítiques del fabricant (P1): ≤ 1 hora.
- Actualitzacions, pedaços de seguretat i noves versions del programari de la plataforma, incloses sense cost addicional durant la vigència del contracte.
- Accés a les bases de coneixement, documentació tècnica i eines de diagnòstic del fabricant.
- Accés a enginyer de suport especialitzat del fabricant amb coneixement del sector sanitari.
- Notificació proactiva de vulnerabilitats crítiques (CVE) que afectin la plataforma contractada.

6. Servei de manteniment operatiu 7x24

Durant els 12 mesos de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària prestarà un servei de manteniment operatiu de la plataforma SASE/ZTNA, que inclourà:

Cobertura i SLA:

- Cobertura horària: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, 365 dies l'any, inclosos festius.
- Temps de resposta davant incidències crítiques (P1): ≤ 15 minuts des de la rebuda de la notificació.
- Temps de resolució per a incidències P1: ≤ 4 hores.

Nivells d'incidència:

Nivell	Definició
P1 — Crítica	Servei ZTNA no operatiu per a la majoria dels usuaris (> 50 % dels usuaris amb accés tallat).
P2 — Alta	Servei parcialment degradat o inaccessible per a un grup d'usuaris (degradació de rendiment significativa o accés tallat per a un col·lectiu concret).
P3 — Normal	Incidències puntuals, problemes de configuració o peticions de canvi que no afecten la disponibilitat general del servei.

Gestió i reporting:

- Canal de notificació: telèfon i correu electrònic amb registre d'incidència i número de tiquet associat.
- Informe mensual de disponibilitat del servei, incidències ateses i estadístiques d'ús, lliurat al responsable tècnic del CCSPT.
- Coordinador de servei: l'adjudicatari designarà un interlocutor tècnic principal per al seguiment del servei amb el CCSPT.

7. Requisits del servei cloud (SaaS)

El servei ofert haurà de complir, com a mínim, els requisits següents:

- Disponibilitat del servei d'acord amb el SLA publicat pel fabricant per a la plataforma SASE/ZTNA contractada. L'empresa licitadora haurà d'indicar a l'oferta el SLA aplicable.
- Arquitectura cloud-native sense necessitat d'instal·lar maquinari al CPD del CCSPT per al funcionament del pla de control.
- Ubicació i tractament de les dades de configuració i telemetria dins l'Espai Econòmic Europeu (EEE), amb compliment de l'ENS (RD 311/2022).
- Xifratge de les dades en trànsit (TLS 1.2 o superior) i en repòs, i control d'accés basat en rols amb autenticació multifactor (MFA) per als comptes administradors.
- Inspecció de trànsit xifrat (TLS/SSL) amb capacitat de prevenció d'amenaces avançades (antimalware, anti-phishing, prevenció d'intrusions).
- Integració amb el directori d'identitat corporatiu del CCSPT (Active Directory/LDAP) i suport de SAML 2.0 o oAuth per a la federació d'identitats.
- Consola de gestió centralitzada (portal web) per supervisar l'estat del servei, polítiques, usuaris connectats i registres d'activitat.
- Capacitat d'integració amb el SIEM del CCSPT o altres eines de seguretat, mitjançant API REST o exportació de registres en formats estàndard (syslog, CEF).
- Notificació immediata a l'equip de Sistemes del CCSPT de qualsevol incidència de seguretat o disponibilitat.
- Emissió d'informes periòdics sobre l'estat del servei, polítiques d'accés actives i ús dels usuaris llicenciats.

8. Seguretat de la informació i protecció de dades

L'execució del contracte no requereix l'accés ni el tractament de dades de caràcter personal del CCSPT per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de qualsevol informació del CCSPT a la qual pugui tenir accés arran de la prestació del servei, així com a complir les polítiques de seguretat de la informació del CCSPT i l'Esquema Nacional de Seguretat (Reial decret 311/2022) en allò que li sigui d'aplicació.

La plataforma cloud contractada haurà de complir, com a mínim, els requisits de seguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en la categoria Mitjana, d'acord amb el Reial decret 311/2022. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que la plataforma disposa de certificació ENS, o una certificació equivalent reconeguda (ISO/IEC 27001, SOC 2 Type II), i que les dades de registre (logs) s'emmagatzemen en centres de dades ubicats dins l'EEE.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari garantirà al CCSPT la possibilitat d'exportar la configuració, les polítiques d'accés i els registres de la plataforma, i l'eliminació segura de les dades del CCSPT emmagatzemades al servei cloud.

9. Mitjans humans i certificacions

Mitjans humans.

L'adjudicatari haurà d'adscriure al servei el nombre de tècnics necessaris per a poder realitzar les funcions pròpies de la present contractació. Com a mínim s'adscriuran al servei dos tècnics: un d'implantació i un de suport operatiu 7x24, un dels quals haurà de disposar de la certificació indicada a l'apartat de certificats dels tècnics. A l'oferta tècnica s'haurà de fer constar el nombre de tècnics que s'adscriuran, la dedicació i la seva titulació adequada per a desenvolupar el servei. En referència al personal que realitzarà la implantació i el suport, s'haurà de justificar la seva idoneïtat relacionant les tasques realitzades en altres clients, així com el seu currículum personal.

Certificacions de l'empresa.

L'empresa haurà d'acreditar que compta amb l'autorització del fabricant Palo Alto Networks per a la comercialització de les subscripcions Prisma Access i la gestió del suport directament amb el fabricant (Partner Autoritzat de Palo Alto Networks o nivell equivalent). S'acreditarà mitjançant certificat o carta d'autorització del fabricant vigent en el moment de la presentació de l'oferta.

Certificats dels tècnics.

Com a mínim un dels tècnics adscrits al servei haurà de disposar d'una certificació tècnica vigent emesa pel fabricant Palo Alto Networks sobre la plataforma Prisma Access o equivalent (PCNSE - Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer, o nivell equivalent). S'haurà de presentar el certificat vigent juntament amb l'oferta.

10. Durada del contracte i facturació

La vigència del contracte abastarà el període comprès entre l'1 de gener de 2027 i el 31 de desembre de 2027 (12 mesos), sense possibilitat de pròrroga.

La facturació serà anual i s'efectuarà al principi de l'exercici durant el període en què el servei estigui actiu.

11. Condicions generals d'execució

El responsable de l'execució del contracte és la Direcció de Sistemes d'Informació del CCSPT

El licitador designarà una persona (coordinador del servei) que el representi i que serà l'interlocutor principal amb el CCSPT per a gestionar la bona execució del contracte.

En el supòsit que, a judici dels responsables del CCSPT, el personal assignat al servei no reuneixi les condicions mínimes per a prestar-lo o no faci el treball de forma correcta, l'adjudicatari l'haurà de substituir quan així ho requereixi el Centre. L'adjudicatari garantirà la suplència automàtica del personal adscrit en cas de vacances, malaltia, baixa o permisos.

La subcontractació està permesa per a l'objecte del present contracte, d'acord amb l'article 215 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

L'adjudicatari serà responsable de les condicions d'execució del treball en tot el relacionat amb la protecció de la seguretat i salut dels treballadors (Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals).