

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE APLICARSE EN EL CONTRATO MAYOR DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO INTEGRAL, ALOJAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERNET DE PROYECTO MELILLA SAU”

1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO:

Constituye el objeto del contrato la contratación de los servicios de Mantenimiento integral (correctivo y preventivo), Alojamiento y Administración de los sistemas informáticos de INTERNET de Proyecto Melilla SAU ubicados en C/ La Dalia nº 36. Quedan comprendidas en este contrato:

- a) Mantenimiento correctivo, preventivo, administración y alojamiento (hosting) de los portales <https://www.promesa.net> y <https://www.melillaorienta.es>
- b) Aquellas tareas derivadas de la implantación y Mantenimiento del Esquema Nacional de Seguridad nivel BASICO.
- c) Mantenimiento del Sistema de Copias de Seguridad Internas y externas.
- d) Mantenimiento de la Arquitectura de seguridad y actualización de antivirus y cortafuegos en los portales mencionados.
- e) 100 horas/año programación para Mantenimiento de aplicaciones informáticas a Medida.
- f) Administración y contratación cuentas de correo electrónico Gsuite (hasta 30 cuentas de correo).
- g) 10 Licencias para securización VPN para uso de correo electrónico/navegación en dispositivos móviles/portátiles.
- h) Contratación y gestión de dominios y certificados digitales en los portales mencionados.
- i) Formación en seguridad informática internet 4 horas/año.

División en lotes: NO

Código CPV: 72400000-4 - Servicios de Internet

Necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato: Mantenimiento integral (correctivo y preventivo), Alojamiento y Administración de los sistemas informáticos de internet de Proyecto Melilla SAU ubicados en C/ La Dalia nº 36.

2. INFRAESTRUCTURA DE ALOJAMIENTO:

Es una solución consistente en la gestión de un servidor web virtual de uso exclusivo por el cliente, que brinda servicio de DNS, HTTP de carácter público para servir aplicaciones web, su entorno de gestión será inaccesible de manera pública estando limitada su acción de manera exclusiva a las instalaciones de la empresa adjudicataria y sus operadores técnicos, con la única excepción que sea solicitado por parte del cliente su acceso administrativo. En dicho servicio se proporciona la instalación y gestión de Certificados SSL y la restricción de acceso a los entornos de BackOffice de las aplicaciones web a las instalaciones del cliente, su horario de actividad y a la restricción mediante DNI-e de los usuarios habilitados por cuenta del cliente.

Tendrá las siguientes características mínimas:

- VPS
 - ESPACIO EN DISCO: 120GB
 - MEMORIA RAM: 4GB
 - ANCHO DE BANDA MENSUAL: 10TB
 - CPU: Intel Xeon 24 CORES
- DATACENTER
 - Certificación SSAE 16
 - unidades UPS con monitorización diaria
 - Refrigeración de aire garantizada a 22 grados centígrados.
 - Sistema de extinción de incendios en CPD y Salas de UPS
 - unidades de detección temprana de humo
 - detectores de humo iónico

4.TAREAS CUBIERTAS POR EL SERVICIO:

- **Administración VPS**

Snapshot del contenedor virtual (efectuados diariamente) para restauración inmediata en caso de desastre.

Monitorización 24/7 de servicios clave: web – DNS

CHKRootkit para búsqueda de binarios modificados

Detección de rootkits mediante Rkhunter

Búsqueda de aplicaciones sospechosas

Estado de carga del servidor

- Monitorización diaria de ficheros maliciosos, Puertos abiertos, Accesos SSH

- Monitorización de sobreuso con alertas:

Nivel amarillo: 20% de uso de CPU y Memoria para los servicios, 80% uso de disco, 90% de uso de memoria y CPU en general.

Nivel rojo: 25% de uso de CPU y Memoria para los servicios, 90% uso de disco, 95% de uso de memoria y CPU en general.

- Revisión periódica de reportes Rootkits, Aplicaciones sospechosas.

- Administración y configuración de Firewall - CloudWAF

- Aplicación y Actualización de componentes de Sistema, previa verificación de compatibilidad con aplicaciones.

- Verificación de informes de Carga del Servidor, para garantizar que el Servidor se mantiene en estado suficiente para atender a la actividad normal sin superar en un 50% los usos de memoria, en 20% el CPU y en un 80% el espacio en disco.

- Administrar altas y bajas de usuarios con acceso a los paneles de gestión de cada sitio web, con acceso por DNle, previa autorización del Responsable de Seguridad.

Gestión de DNS.

- Configuración y mantenimiento de dominios, subdominios.

- Gestión de alojamientos (FTP asociados – Configuración Backup's)

La adjudicataria del servicio gestionará de manera integral todos los dominios propiedad de Proyecto Melilla SAU (23) a día 01/01/2020 asumiendo la totalidad del coste de

migración/renovación de los 23 dominios, ya se encuentren renovados o no, a fecha 31 de marzo de 2020, ampliables sin coste adicional hasta 25 dominios.

Gestión y monitorización de copias de seguridad externas (configuración de alojamientos – ficheros – bases de datos):

- A nivel diario, 4 copias efectuadas cada seis horas
- A nivel semanal 7 copias diarias
- A nivel mensual 4 copias semanales
- A nivel anual 12 copias mensuales.

Su restauración será efectuada de manera inmediata (en un plazo no mayor a 4 horas) en caso de incidencia a nivel de servidor y a petición del cliente en el mismo lapso ante incidencias administrativas por parte del mismo (en este caso pueden efectuarse restauraciones específicas de ficheros, o tablas de Base de Datos)

Servicios de Administración de Registros:

Almacenamiento por un periodo de 2 años, los siguientes registros de actividad Logs:

- Logs de accesos y denegación de acceso a nivel de servidor y servicios.
- Logs de acceso FTP
- Logs de publicación y eliminación de ficheros
- Logs de acceso a entornos BackOffice de aplicaciones (con registro del DNI-e del usuario y su área de actividad en los diferentes paneles de BackOffice)
- Logs del Firewall de aplicaciones.

Gestión y contratación de certificados digitales:

Uso de IP Fija: Para la instalación del Certificado, es necesario que el alojamiento de cada uno de los portales web se encuentren sobre una IP fija y dedicada exclusivamente para dicho portal.

Gestión e Instalación del Certificado SSL CA: Se procederá a la compra de los certificados en nombre de PROMESA, efectuando los requerimientos técnicos que CAMERFIRMA solicite (registros DNS especiales, cumplimentación de formularios, generación de CSR, etc.) y procederá a instalar los certificados entregados por CAMERFIRMA en cada uno de los portales mencionados. Se comprará 1 certificado para cada uno de los 2 portales.

Servicio de Gestión Email Corporativo basado en G Suite (hasta 30 cuentas):

El adjudicatario actúa como responsable de contratación y pago de las diferentes cuentas de correo electrónico que la Administración solicite. Verifica el correcto cumplimiento de los acuerdos de seguridad y calidad de servicio brindados por este proveedor externo, así como el mantenimiento de su certificación de conformidad con el ENS.

Siempre a petición del cliente, con los protocolos y los interlocutores válidos que este determine, el adjudicatario se encargará de:

- Dar de alta usuarios nuevos; en estos casos envía al responsable una clave de acceso de un solo uso, para su acceso y configuración.
- Dar de baja a los usuarios y eliminación de sus registros.
- Acceder a información de Auditoría de accesos y uso por parte de los usuarios, solo bajo petición del máximo responsable de Seguridad del Cliente o de las Autoridades competentes.
- Proceder a la invalidación de claves de acceso, frente a accesos sospechosos y a su comunicación con una nueva clave de un solo uso al Responsable de Seguridad del Cliente.

- Configurar y asistir en la implantación de las configuraciones de Seguridad apropiadas y conforme a las Necesidades o Requisitos del Cliente.
- Configuración de seguridad a 10 dispositivos móviles/portátiles incluido adquisición/renovación de 10 licencias Secure VPN (Norton 360 o similar) para navegación y uso de correo electrónico.

Programación (mínimo 100 horas año)

El Servicio de Desarrollo de aplicaciones Web consiste en la elaboración de FrontEnds Web, basados en PHP y MySQL conforme a los requisitos funcionales y no funcionales establecidos por sus clientes, así como proveer los entornos de administración BackOffice de dichas aplicaciones. En este apartado se incluye la actualización de versiones Linux y las mejoras de seguridad recomendadas y aceptadas

5. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS MÍNIMOS A DISPOSICIÓN DEL PROYECTO.

1 ADMINISTRADOR DEL SISTEMA para soporte remoto o presencial. 3 AÑOS EXPERIENCIA
1 PROGRAMADOR (100 HORAS/AÑO). 2 AÑO DE EXPERIENCIA
1 TELEFONO MOVIL (operativo de 8 a 15 horas de lunes a viernes días laborales).
1 CONEXIÓN SEGURA CON VPS PARA LABORES DE MANTENIMIENTO/ADMINISTRACIÓN

Para acreditar este extremo, la empresa adjudicataria aportará currículo del personal afecto al servicio adjuntándose dichos curriculums indicando momento quién es la persona designada como Administrador del sistema y el resto de personas asignadas a las diferentes tareas que aportarán documentación acreditativa de conocimientos específicos de Informática en especial los relativos a Administración de redes, Programación y Esquema Nacional de Seguridad y certificaciones Microsoft, Cisco o Linux.

El administrador del sistema formará parte del Comité de Seguridad de Proyecto Melilla SAU en relación al Esquema Nacional de seguridad. El adjudicatario vendrá obligado a realizar el seguimiento/actualización de Indicadores y procedimientos establecidos por PROMESA para el ENS.

6. TIEMPOS DE RESPUESTA.

Durante el horario antes mencionado se establece un tiempo máximo de respuesta de 3 horas laborables. El tiempo máximo de reparación se establece en 6 horas laborables caso de parada total del sistema y 24 horas en el resto.

7. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato es de 3 años, prorrogables anualmente según lo dispuesto en la LCSP o resto de legislación aplicable. Fecha prevista comienzo servicio 01/04/2020.

8. PRESUPUESTO.

Tipo máximo de Licitación anual 10.000 € +IPSI

9. CONFIDENCIALIDAD.

El proveedor se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información confidencial, considerándose como tal cualquier dato o documento al que pueda acceder en virtud del presente contrato, así como las bases de datos de personas físicas y jurídicas. Se entenderá que no es información confidencial aquella que sea de público conocimiento o pudiera obtenerse por medios públicos ajenos a la empresa. El proveedor se compromete igualmente a no divulgar dicha información confidencial, así como a no publicarla ni de cualquier otro modo, bien directa o indirectamente, ponerla a disposición de terceros sin el previo consentimiento por escrito del responsable de la empresa.

De igual modo, el proveedor se compromete a no conservar ni a facilitar a nadie copia alguna de las bases de datos ni de la información confidencial una vez extinguido el contrato.

El incumplimiento de esta cláusula llevará aparejadas las responsabilidades civiles y penales que en cada caso se determinen, así como a la cancelación del contrato.

El proveedor firmará contrato para protección de datos ajustado al ENS y a la LOPDGDD.

10. CONSENTIMIENTO.

PROYECTO MELILLA S.A. le comunica al proveedor que sus datos personales recogidos mediante este contrato pasaran a formar parte de un fichero de titularidad privada inscrito en la Agencia de Protección de Datos. Estos datos serán tratados por la empresa de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, con la finalidad de gestión de proveedores y control de facturas.

En Melilla a 16 de enero de 2020

El Presidente de Proyecto Melilla SA

Fdo. Julio Liarte Parres