

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
VERIFICACIÓN DOCUMENTAL DE LA IDENTIDAD**

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº 19/007

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES.....	1
2.	OBJETO	1
3.	PLAZO DE ENTREGA Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.....	2
4.	REQUISITOS DEL SERVICIO.....	2
4.1.	PROCESO DE VERIFICACIÓN CON EL USUARIO.....	2
4.1.1.	VALIDACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	2
4.1.2.	BIOMETRÍA FACIAL.....	3
4.1.3.	PRUEBA DE VIDA.....	3
4.1.4.	OTROS: GENERAL.....	3
4.2.	CUSTODIA DE LAS PRUEBAS DOCUMENTALES.....	4
4.3.	CERTIFICACIÓN DE EVIDENCIAS.	4
4.4.	VERIFICACIÓN CONTRA LISTAS DE PERSONAS Y ENTIDADES SUJETAS A SANCIONES Y CONTRAMEDIDAS FINANCIERAS INTERNACIONALES.....	4
4.5.	OPERADORES PARA SOPORTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	4
4.6.	TRABAJOS DE INTEGRACIÓN.....	6
4.6.1.	ENTORNO TECNOLÓGICO	6
4.6.1.1.	APLICATIVO WEB PARA LA COMERCIALIZACIÓN ONLINE DE PRODUCTOS:.....	6
4.6.1.2.	APP MÓVIL PARA LA COMERCIALIZACIÓN ONLINE DE PRODUCTOS:.....	6
4.6.2.	REQUISITOS FUNCIONALES	7
4.6.2.1.	REQUISITOS DE INTEGRACIÓN CON LOS APLICATIVOS DE SELAE	7
4.6.2.2.	REQUISITOS DE BACKOFFICE	7
4.6.2.3.	REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	8
4.6.3.	REQUISITOS NO FUNCIONALES.....	8
4.6.3.1.	ALTA DISPONIBILIDAD.	8
4.6.3.2.	RENDIMIENTO.....	8
4.6.3.3.	SEGURIDAD.....	8
4.6.3.4.	SOPORTE	8
5.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	9
6.	PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN	9
7.	CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	10



1. ANTECEDENTES

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (en adelante “SELAE”) tiene por objeto la gestión, explotación y comercialización de la actividad del juego en sus distintas modalidades, como por ejemplo, los juegos propiamente dichos, loterías, apuestas, rifas y concursos, tanto los realizados a través de medios presenciales como a través de canales electrónicos, informáticos, telemáticos, interactivos, audiovisuales o cualesquiera otros que se pudieran crear o establecer en el futuro.

SELAE requiere identificar de manera formal y verificar documentalmente la identidad de los participantes en sus productos de juego a través del canal telemático por lo que necesitará contratar servicios técnicos que ayuden a este propósito.

2. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es contratar un servicio de verificación documental de identidad de los participantes en los juegos de SELAE (en adelante el “**Servicio**”) así como los trabajos necesarios para que el Servicio se pueda utilizar desde los aplicativos software de SELAE.

Todos los componentes del Servicio de verificación documental serán ofertados en modo cloud, gestionando el adjudicatario toda la infraestructura necesaria para prestarlo.

El Servicio cubrirá las siguientes funciones:

1. Validación de la identidad

Se solicitará al cliente la aportación de un documento de identidad, una imagen facial y una prueba de vida. Se validará la autenticidad del documento, comprobará que el portador del documento es la misma persona identificada en el documento y que el portador del documento no está suplantando la identidad en el momento de la aportación de las pruebas de identidad.

2. Custodia de las pruebas documentales

Todas las pruebas documentales aportadas para validar la identidad de los clientes serán almacenadas y custodiadas por el adjudicatario durante el tiempo de duración del contrato y transferidas a SELAE, o por indicación de éste, a otro proveedor a la finalización del contrato.

3. Certificación de evidencias

Todas las pruebas documentales aportadas irán cifradas y acompañadas de un sello de tiempo realizado por un Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificado de acuerdo con Reglamento (UE) N° 910/2014 e incluido en la publicación del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital según figura en el artículo 30 la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.



4. Verificación contra listas públicas de sanciones o contramedidas financieras internacionales.

Para todas las identidades verificadas documentalmente se comprobará que no figuran en las listas públicas de personas o entidades sujetas a sanciones o contramedidas financieras internacionales que en cada momento resulte preceptivo consultar según la normativa vigente en cada momento.

5. Operadores para soporte de atención al cliente

El adjudicatario deberá proveer un servicio de atención telefónica a los clientes de SELAE para solventar los problemas y/o dudas que puedan tener en el uso del servicio de verificación de identidad.

El Servicio debe ser integrado en los siguientes aplicativos software de SELAE:

- a) aplicativo web para la comercialización ONLINE de productos
- b) app móvil para la comercialización ONLINE de productos.

3. PLAZO DE ENTREGA Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio deberá estar operativo con todos sus componentes e integrado en los aplicativos software de SELAE con un plazo límite de 9 meses tras la firma del contrato.

4. REQUISITOS DEL SERVICIO

El Servicio de verificación de identidad debe cumplir con los siguientes requisitos:

4.1. Proceso de verificación con el usuario

4.1.1. Validación de los documentos

- El Servicio debe admitir todos los modelos de DNI españoles en vigor (DNIe y DNIe 3.0)
- El Servicio debe admitir todos los modelos de tarjetas de residentes en España en vigor (TIE y certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea).
- Se debe aportar el anverso y reverso de la documentación.
- Debe de ser posible la inclusión de nuevos documentos de identificación en el Servicio a petición de SELAE, con un proceso poco intrusivo y en un plazo no superior a 60 días.
- La captura de imágenes del documento se debe realizar de manera automática, una vez detectados todos los parámetros de calidad correctos para realizar la validación. No se admitirán archivos pregrabados, ni soluciones en las que el usuario tenga que decidir de forma manual el momento de la captura, por considerar que la experiencia de usuario no es buena, causaría rechazo de uso y una alta tasa de fallo por calidad insuficiente en las capturas.
- El Servicio validará la integridad de todos los datos visibles del documento contra los datos extraídos de la MRZ (Machine Readable Zone) del documento.

- El Servicio validará el cumplimiento de la normativa ICAO9303 en la construcción de la MRZ: https://www.icao.int/publications/Documents/9303_p3_cons_en.pdf

4.1.2. Biometría facial

- El Servicio permitirá la captura de una imagen facial del portador del documento.
- El Servicio realizará un análisis biométrico de la imagen facial capturada.
- Los algoritmos empleados para el análisis biométrico facial deben estar verificados por el NIST en su test de vendedores de algoritmos de reconocimiento facial (FRVT).
- El Servicio debe permitir configurar los umbrales para dar una identificación como aceptable para que estos pueden ser ajustados a las necesidades de negocio.

4.1.3. Prueba de vida

- El Servicio debe dar la posibilidad de configurar un mecanismo de mitigación del fraude de suplantación (anti-spoofing).
- El Servicio debe ser flexible en cuanto a los gestos que se puedan solicitar al usuario para mitigar el fraude de suplantación.

4.1.4. Otros: General

- Al iniciarse, se solicitará al jugador que confirme que acepta que la información que va a proporcionar quede grabada en el Sistema, además de mostrarle una información (configurable por SELAE mediante literales) en la que se le ponga en antecedentes de cómo será el proceso y la documentación que necesitará para completarlo.
- El cliente debe consentir expresamente la realización del procedimiento y la grabación y conservación del proceso con carácter previo o en el curso del mismo.
- El proceso debe informar al cliente sobre la garantía en la protección de datos personales y el uso que se va a hacer de la información aportada.
- Se debe asegurar la autenticidad, vigencia e integridad de los documentos de identificación.
- Se debe asegurar la privacidad del cliente.
- El proceso contará con algún mecanismo de seguridad que evite que robots puedan realizar verificaciones de identidad de forma descontrolada
- El Servicio de verificación incluirá un diseño gráfico de aspecto y comportamiento completamente integrado con la parte de la Plataforma de SELAE desde el que es llamado (web y Apps), de tal manera que el cliente no tenga la sensación de que realiza una operación externa a la misma. El aspecto gráfico del Servicio deberá ser aprobado por SELAE previo a su implementación y podrá modificarse a petición de este para adecuarlo al diseño gráfico de su web y Apps.
- Todos los textos incluidos en el Servicio serán configurables mediante ficheros de literales y modificables por SELAE bajo petición.

4.2. Custodia de las pruebas documentales

- Las pruebas documentales se deben de almacenar en formatos estándar como por ejemplo formatos de imagen jpg, gif, tiff, png, svg, bmp, o formatos de video mp4, mkv,avi.
- Las pruebas documentales deben de estar accesibles para su consulta por parte de SELAE.
- Las pruebas documentales serán dadas de baja y eliminadas sólo bajo petición de SELAE.
- Las pruebas documentales podrán ser descargadas a servidores de SELAE cuando sea necesario.
- El adjudicatario proporcionará un servicio telemático para que la descarga de pruebas documentales pueda ser integrada con los aplicativos de SELAE.
- El adjudicatario proporcionará el servicio telemático de descarga de pruebas documentales a través de un interfaz de backoffice, para poder realizar descargas de forma manual.
- Las pruebas documentales serán custodiadas durante toda la duración del contrato.

4.3. Certificación de evidencias.

- Todas las evidencias estarán firmadas con un sello de tiempo realizado por un Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificado de acuerdo con Reglamento (UE) N° 910/2014 e incluido en la publicación del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital según figura en el artículo 30 la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Cumplirán con la norma RFC 3161 Internet X.509 Public Key Infraestructura Time-Stamp Protocol (TSP)

4.4. Verificación contra listas de personas y entidades sujetas a sanciones y contramedidas financieras internacionales.

- El adjudicatario procederá al cruce de la identidad de cada jugador con las listas públicas de personas y entidades sujetas a sanciones y contramedidas financieras que en cada momento sea preceptivo utilizar de conformidad con la normativa vigente, e incorporará a la información asociada al jugador que devuelva a SELAE los casos de coincidencia positiva con las personas que figuran en dichas listas. Este chequeo permitirá incorporar una lista blanca de usuarios a petición de SELAE para evitar falsos positivos. Se utilizarán estos servicios para verificar a todos los jugadores respecto de los que aplique la verificación documental.

4.5. Operadores para soporte de atención al cliente.

- El adjudicatario deberá proveer un número de teléfono, de tarificación reducida o gratuita (900xxx, 901xxx, 902xxx y su equivalente número fijo 9xxxxxxxx) a través del que suministrará un servicio de atención telefónica a los clientes de SELAE para solventar los problemas y/o dudas que puedan tener en el uso del servicio de verificación de identidad.

- El adjudicatario deberá proveer de una dirección de correo electrónico a través del que se suministrará un servicio de atención por correo a los clientes de SELAE para solventar los problemas/dudas del uso de ese servicio.
- Niveles de atención :
 - El adjudicatario dispondrá de los medios humanos necesarios para garantizar los niveles de Calidad en la Atención al cliente.
 - El servicio será prestado en las instalaciones del adjudicatario, cubriendo el alcance máximo de la presente licitación para la prestación del soporte de atención al cliente
 - Facilitará al Departamento de Asistencia al Cliente de SELAE una clave para acceder a su distribuidor automático de llamadas (ACD) y remitirá informes semanales y mensuales con:
 - Llamadas recibidas
 - Llamadas atendidas
 - Llamadas perdidas en cola
 - Llamadas perdidas en saturación
 - Llamadas abandonadas
 - Llamadas realizadas
 - Tiempo medio de espera
 - Tiempo medio de la llamada
- Horario de atención:
 - De lunes a sábado de 08 h : 22:00 h
- Dimensión del Servicio: para la asignación de recursos a este servicio de atención para el usuario final, se debe tener en cuenta que:
 - La distribución de usuario prevista tal y como se indica en el anexo 6 del cuadro resumen (CR verificación documental identidad).
 - El tiempo medio para resolución de un problema debe ser inferior a 10 minutos.
 - El servicio debe ser capaz de atender, por un “operador”, el 80% de las llamadas que se reciban en menos de 1 minuto.
 - Los operadores deberán ser capaces de recoger de forma manual las mismas evidencias que el Servicio de verificación de identidad para aquellos clientes que así lo soliciten porque no hayan sido capaces de ejecutar el Servicio automatizado,
 - Esta verificación de identidad y las correspondientes evidencias se incluirá en la base de datos de usuarios, anotando adicionalmente que el proceso ha sido manual.
- Se facilitará un teléfono distinto al de los clientes, así como un correo electrónico, para que exista una comunicación entre el Centro de Atención al Usuario (CAU) de SELAE y el Servicio de Operadores del Adjudicatario, para la transmisión de incidentes o incidencias en los Sistemas, etc.

- Al finalizar la llamada se efectuará una encuesta de satisfacción en la que se solicitará que el cliente valore la solución y el trato recibido.
- Indicadores periódicos a suministrar a SELAE por el adjudicatario:
 - Resultados de encuesta de satisfacción de la atención
 - Trato recibido
 - Solución recibida
 - Porcentaje de incidencias resueltas con éxito.
 - Número de incidencias por Tipología de problemas.
- Registro de las incidencias:
 - Las incidencias se registrarán en la herramienta de Registro del Adjudicatario.
 - El Adjudicatario facilitará al Centro de Atención al Usuario (CAU) de SELAE, acceso a la herramienta de Registro.
 - Dicho acceso debe permitir tener visibilidad de los historiales de los clientes y obtener informes del servicio.
 - Las incidencias se tipificarán.
- Previo al comienzo del servicio, el adjudicatario proporcionará todos aquellos componentes técnicos necesarios para facilitar el acceso, tanto al ACD como a la herramienta de registro, desde las instalaciones de SELAE.

4.6. Trabajos de integración

SELAE pone a disposición de sus clientes registrados dos canales de participación en los productos de juego: el sitio web www.loteriasyapuestas.es y una App (Android e IOS) para dispositivos móviles. El adjudicatario será el responsable de integrar el servicio de verificación de identidad en dichos canales para lo cual debe disponer o desarrollar los componentes software apropiados que deberán quedar personalizados para que su aspecto sea homogéneo con software de SELAE.

4.6.1. Entorno tecnológico

Los trabajos de integración de los aplicativos de SELAE con el Servicio deben contemplar dos aplicativos con los siguientes entornos tecnológicos.

4.6.1.1. Aplicativo web para la comercialización ONLINE de productos:

- Front end (html, html5, javascript, ccs 3, jquery)
- Backend (spring mvc, jsp)

4.6.1.2. App móvil para la comercialización ONLINE de productos:

- Angular JS
- Cordova 6.5.0
- Ionic 2.0.0
- IOS 9.0 o superior (cambia el SDK del Xcode 8.x al 9.x)
- Android 4.1 o superior

4.6.2. Requisitos funcionales

4.6.2.1. Requisitos de integración con los aplicativos de SELAE

En este apartado se describen los requisitos funcionales que debe de cumplir el sistema. Para cumplir con estos requisitos será solo responsabilidad del adjudicatario la implementación de estos en los aplicativos clientes de SELAE, cliente web y app móvil de venta. Las modificaciones que haya que realizar en servicios SELAE de backend existentes o servicios de backend nuevos que haya que desarrollar serán responsabilidad de SELAE.

- Tanto la web como las Apps de SELAE dispondrán de un enlace al servicio de verificación documental proporcionado por el adjudicatario en las pantallas de Perfil del usuario, accesible una vez este esté registrado y autenticado. SELAE trasladará al Servicio un identificador del cliente y tras cada llamada, el servicio devolverá a la Plataforma de SELAE una respuesta posterior a su ejecución e interacción con el usuario, indicando el identificador del usuario compartido con SELAE y el grado de cumplimiento de los requisitos de verificación de identidad para dicho usuario. Asimismo, se le redirigirá a sendas pantallas de vuelta en la Plataforma de SELAE en cada caso (web y Apps).
- Adicionalmente, será configurable un enlace de registro en la Plataforma de venta online de SELAE (webs y Apps) para el cuál:
 - o Como primer paso se dirigirá al usuario al servicio de verificación documental proporcionado por el adjudicatario, asociado a un identificador único enviado por SELAE.
- La Plataforma de SELAE recibirá del Servicio de verificación los siguientes campos para almacenarlos (entre paréntesis el nº de campos separados para cada concepto):
 - Identificador compartido con SELAE del usuario.
 - Nombre (1)
 - Apellidos (2)
 - Sexo (1)
 - Nacionalidad (1)
 - Fecha de nacimiento (3)
 - N° NIF/NIE (1)
 - Domicilio (1)
 - Scoring de verificación

4.6.2.2. Requisitos de backoffice

- La plataforma debe de suministrar interfaces de usuario de backoffice para que el personal de SELAE pueda consultar toda la información.
- Se podrá hacer búsquedas de identidades por varios criterios, al menos por:
 - o NIF/NIE
 - o Nombre
 - o Apellidos

- fecha de caducidad de la documentación anterior/posterior/igual a una fecha
- estado de la verificación
- fecha de alta anterior/posterior/igual a una fecha
- La información documental podrá ser previsualizada antes de seleccionar una identidad concreta.
- La información documental podrá ser descargada en un formato estándar.
- Una identidad podrá ser dada de baja manualmente.
- Se deben de poder consultar las certificaciones de tiempo de las evidencias

4.6.2.3. Requisitos para la devolución del servicio

- Todas las evidencias custodiadas por el adjudicatario podrá ser exportadas a un formato de intercambio standard.
- El proceso de devolución debe de poder ser ejecutado en un tiempo razonablemente corto. O por pasos incrementales.
- El servicio de verificación documental en ningún caso podrá estar interrumpido más de 12 horas por causa del proceso de devolución del servicio a SELAE o a otro proveedor.
- Toda la información almacenada como evidencias deberá de mantener la misma validez en el nuevo suministrador.
- Se formará al nuevo personal implicado para la correcta explotación de los servicios con el fin de minimizar el impacto del cambio.

4.6.3. Requisitos no funcionales

4.6.3.1. Alta disponibilidad.

- Todos los componentes del Servicio deben estar desplegados para garantizar la alta disponibilidad
- El Servicio debe estar disponible 7x24

4.6.3.2. Rendimiento

- El Servicio debe soportar tasas pico de verificación documental de clientes de 10 clientes/segundo

4.6.3.3. Seguridad

- Todas las comunicaciones entre SELAE y el Servicio serán cifradas y autenticadas.

4.6.3.4. Soporte

- Se debe disponer de un **servicio técnico de soporte a la operación con cobertura 7x24** durante todo el tiempo de duración del contrato.

- El Servicio devolverá a SELAE un informe periódico con el número de intentos fallidos cuando el servicio no sea capaz de verificar documentalmente a los clientes.

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

• Disponibilidad

Se considera que el Servicio debe estar disponible ininterrumpidamente 24 horas al día todos los días del año. El tiempo máximo de indisponibilidad del Servicio en un mes será de 80 minutos. El tiempo de indisponibilidad se calculará como la suma de todos los períodos de indisponibilidad en el mes.

Será obligación del adjudicatario medir la disponibilidad y remitir un informe a SELAE con carácter mensual. SELAE podrá requerir al adjudicatario información sobre el sistema de medida y su fiabilidad.

• Tiempos de atención de incidencias del servicio de soporte a la operación

Como parte del Servicio, el adjudicatario deberá poner a disposición de SELAE un punto de contacto para la notificación de incidencias en el Servicio (mal funcionamiento, indisponibilidad, excesivo tiempo de respuesta, etc.), se entenderá por:

- **Tiempo de atención:** periodo que transcurre desde que se reporta la incidencia hasta que un técnico especialista del adjudicatario comienza a trabajar en su resolución.

El tiempo de atención de incidencias deberá ser como máximo de 30 minutos.

6. PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN

El adjudicatario deberá entregar el servicio de verificación operativo en las condiciones marcadas en este pliego así como los trabajos y productos resultado de la integración para que SELAE proceda a realizar unas pruebas de aceptación.

El plan de pruebas de aceptación, que será llevado a cabo por personal del departamento de Test de SELAE, abarcará pruebas funcionales del servicio de verificación de identidad, pruebas de los aplicativos web y app móvil de SELAE con el software de acceso al servicio integrado por parte del adjudicatario así como pruebas no funcionales de carga y rendimiento.

Las pruebas de aceptación tendrán una duración máxima de 1 mes natural. Concluido el periodo de pruebas de aceptación, y si el servicio las ha superado satisfactoriamente, SELAE emitirá el certificado de aceptación. SELAE emitirá un certificado de rechazo si las pruebas no se han superado satisfactoriamente o se han detectado defectos bloqueantes en el servicio o el software de integración imputables al adjudicatario y que han impedido su realización en plazo.

Se entenderá por defecto bloqueante cualquier defecto que impida la ejecución del plan de pruebas de aceptación por afectar de manera sustancial a la funcionalidad o a los resultados esperados.



De no emitirse el certificado de aceptación o rechazo en los 35 días siguientes a la entrega del servicio de verificación operativo, éste se entenderá aceptado.

Todos los trabajos para la integración del servicio más las pruebas de aceptación deberán completarse en el plazo ofertado que no podrá ser superior al indicado en la cláusula 3.

Una vez emitido el certificado de aceptación comenzará el periodo de garantía del servicio y de los desarrollos software realizados para su integración en los sistemas de SELAE. Caso de considerarse necesario, SELAE podrá extender las pruebas del servicio más allá de la emisión del certificado de aceptación. En este caso el contratista deberá atender los defectos que aparezcan en estas pruebas como parte de la garantía al igual que si el servicio estuviese en producción.

7. CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Aspectos generales
En lo que sigue se entenderá que CONTRATO se refiere al adjudicado como consecuencia del presente procedimiento de licitación.
A los efectos de esta normativa, se entenderá por TRABAJADOR del ADJUDICATARIO cualquier persona empleada por el ADJUDICATARIO, o por uno de sus subcontratistas, designada por el ADJUDICATARIO para la ejecución de los trabajos objetos de este CONTRATO.
El ADJUDICATARIO está obligado, con respecto al personal que asigne para la ejecución de los trabajos a informar de las obligaciones de estas cláusulas y la documentación que se anexe, informar de sus responsabilidades personales en el cumplimiento de las normas y a realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.
El ADJUDICATARIO realizará todo o parte del trabajo en locales propios. El trabajo se realizará en áreas con acceso controlado de manera que solamente personal autorizado pueda acceder a las mismas.
El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO que trabaje de manera habitual en las instalaciones de SELAE podrá recibir una tarjeta de acceso individual para externos. Esa tarjeta debe permanecer en todo momento en poder de dicho trabajador. Compartir o prestar la tarjeta a otra persona, aunque sea del ADJUDICATARIO o de SELAE, está prohibido. El extravío de dicha tarjeta debe comunicarse a SELAE tan pronto como se sepa del mismo, expresando el máximo de detalles al respecto (fecha/hora estimada del extravío, lugar, circunstancias, etc.). Esta tarjeta debe devolverse a SELAE al dejar de ser precisa por fin del CONTRATO o de las tareas del mismo que la requieran, fin de la participación del TRABAJADOR del ADJUDICATARIO en el CONTRATO, etc.

En la medida en que el TRABAJADOR DEL ADJUDICATARIO haga uso de información, equipamiento informático, redes de datos o locales de SELAE estará sujeto a la normativa de seguridad de SELAE aquí prevista. En caso de que durante la ejecución del contrato sea necesario actualizar la citada normativa la misma será de obligado cumplimiento para el ADJUDICATARIO salvo que los cambios sean sustanciales por afectar al precio o imponer nuevas obligaciones que alteren la equivalencia o justo equilibrio entre las prestaciones. En este último caso, ambas partes acordarán las medidas a adoptar procediéndose, en su caso, a modificar el contrato de conformidad con lo previsto en las Condiciones Administrativas.

Identificación y autenticación

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO recibirá una identificación personal en el directorio de SELAE con unas credenciales (contraseña, por ejemplo) asociadas. El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO no permitirá que otra persona, ni siquiera de SELAE, haga uso de esta identificación y resguardará las credenciales asociadas de modo que otros no las obtengan.

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO al que se haya asignado una tarjeta de acceso al edificio podrá recibir en la misma un certificado digital para autenticación en el acceso a red. El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO habrá de custodiar la tarjeta a salvo del calor y otros elementos. En caso de robo o extravío, el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO notificará el hecho tan pronto como lo conozca avisando al teléfono 91 348 9777. La tarjeta habrá de devolverse al finalizar el período de acceso continuado a los edificios de SELAE. La tarjeta es de uso personal y no es transferible a otras personas.

Las tokens de acceso (tarjetas o tokens USB) con certificado se protegerán con un PIN personal. Este PIN se mantendrá confidencial. No se permitirá a otras personas que hagan uso del token.

El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros, implantará medidas de identificación y autenticación para todo acceso administrativo a los mismos. Cuando ese acceso no se realice desde sus propios locales, el ADJUDICATARIO implantará métodos de autenticación de múltiples factores. El ADJUDICATARIO implantará medios que aseguren que un acceso administrativo concreto puede trazarse a una persona determinada.

Control de acceso lógico

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO accederá únicamente a los servicios que se le indiquen y se abstendrá de intentar acceder a otros recursos.

La identificación proporcionada a cada TRABAJADOR del ADJUDICATARIO no tendrá capacidad de administración sobre las plataformas, los repositorios de usuarios y credenciales o sobre las bases de datos. Podrán disponer de capacidades especiales pero siempre limitadas y supervisadas.

<p>Cuando el servicio se preste desde locales proporcionados por el ADJUDICATARIO, éste adoptará las medidas precisas para asegurar que sólo los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO designados tienen acceso a los activos de SELAE.</p>
<p>Protección de la información</p>
<p>SELAE tiene un esquema de clasificación de la información en tres niveles: PÚBLICA, DIFUSIÓN INTERNA y CONFIDENCIAL. El ADJUDICATARIO, en la realización de su trabajo, podrá recibir de DIFUSIÓN INTERNA o CONFIDENCIAL. A falta de especificación sobre la naturaleza y clasificación recibida, el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO tratará toda información no expresamente etiquetada de otra manera como CONFIDENCIAL.</p>
<p>Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO utilizarán la información no PÚBLICA exclusivamente para los fines del contrato.</p>
<p>La información no PÚBLICA de SELAE solamente se podrá extraer de las instalaciones de SELAE con autorización del Responsable de Seguridad de la Información de SELAE que fijará las protecciones a utilizar. Se previene al adjudicatario de que esas protecciones en casi todos los casos incluirán el cifrado de la información y la implantación de medidas de seguridad básica (actualización, antivirus, cortafuegos, etc.)</p>
<p>Al terminar el contrato, el adjudicatario devolverá toda la documentación, programas, datos y otros elementos entregados por SELAE, cualquiera que sea la causa de la finalización, no pudiendo en ningún caso conservar copia de los mismos. Opcionalmente, con autorización, podrá proceder a la destrucción segura de la información entregada en vez de devolverla.</p>
<p>Esta obligación se extiende igualmente a los documentos y programas elaborados por los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO durante el contrato que constituyan entregables del contrato, tanto las versiones definitivas como las de trabajo así como otros documentos, informaciones y programas de soporte, salvo las excepciones que expresamente se hayan previsto en el contrato pudiendo conservarse únicamente aquellas necesarias para la gestión interna y del contrato.</p>
<p>El deber de confidencialidad subsistirá durante el plazo indicado en la cláusula 34.5 de las Condiciones Administrativas</p>
<p>El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO almacenará la información en los almacenes que se indiquen a fin de que SELAE pueda asegurar la existencia de copias de seguridad apropiadas</p>
<p>Cuando por la naturaleza del trabajo se realiza el trabajo en equipamiento del ADJUDICATARIO, éste implantará las medidas apropiadas para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.</p>

El ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento las medidas de carácter técnico y organizativo, necesarias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, datos, ficheros o programas que le sean entregados o facilitados por SELAE, o a los que tenga acceso para la realización de los trabajos, proyectos, servicios y/o pedidos que, en cada caso, le hubieran sido encargados por SELAE.

El ADJUDICATARIO guardará el debido secreto acerca de toda la información confidencial destinándola exclusivamente para la ejecución y prestación de los servicios objeto de este contrato, no pudiendo hacer uso de la misma para la consecución de cualesquiera otros fines, directos y/o indirectos, propios y/o de terceros, lucrativos y/o de forma onerosa, total y/o parcialmente, salvo que, de forma previa a la realización de cualesquiera otros usos de la "información confidencial" distintos a los previstos en el presente contrato, el ADJUDICATARIO ponga esta circunstancia en conocimiento de SELAE quien, en su caso, deberá autorizarlo expresamente y por escrito.

Uso de recursos de SELAE

Se prohíbe el uso del equipamiento, las redes y otros recursos de SELAE con otros fines que los del CONTRATO.

Si, por conveniencia de SELAE, se proporcionaran a los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO canales de comunicación externos para acceso a sistemas propios de gestión del adjudicatario, se hará un uso prudente y limitado de dicha capacidad.

En todo caso, se prohíbe completamente el uso de los recursos de SELAE para actividades ilícitas, ilegales o no autorizadas que infrinjan los derechos de SELAE o de terceros.

Una vez concluida la realización de los trabajos que en cada caso se le encomienden, el ADJUDICATARIO procederá a devolver a SELAE todos los recursos que le fueron entregados para el desarrollo de sus funciones y ejecución de sus obligaciones laborales en buen estado y de forma completa.

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO no utilizará sobre datos, equipamiento o redes de SELAE herramientas para detección de vulnerabilidades u otros problemas de seguridad salvo cuando la naturaleza del contrato lo contemple expresamente y con las limitaciones que se le indiquen. Del mismo modo, no buscará activamente por otros medios dichas deficiencias.

Medidas de seguridad

Se prohíbe la desactivación de los mecanismos de seguridad definidos

Todo puesto de trabajo conectado a las redes de SELAE dispondrá de programa antivirus activado y actualizado. En caso de tratarse de equipamiento proporcionado por SELAE, ésta se encargará de adquirir e instalar dicho antivirus. En los demás casos, correrá por cuenta del ADJUDICATARIO.

<p>El puesto de trabajo del TRABAJADOR del ADJUDICATARIO y, en su caso, las sesiones remotas, se cerrarán o bloquearán automáticamente pasado un plazo de inactividad que nunca será superior a 10 minutos. En caso de puestos de trabajo de SELAE, ésta los configurará de dicho modo. En otros casos es responsabilidad del ADJUDICATARIO hacerlo. En ningún caso podrá el USUARIO desactivar el mecanismo de bloqueo.</p>
<p>Cuando el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO se ausente del puesto de trabajo, deberá cerrarlo o bloquearlo.</p>
<p>No se permite el uso de ningún dispositivo que de forma general permita el almacenamiento o procesamiento de información, ni su conexión a las redes de SELAE excepto en los casos en que la propia definición del servicio incluya infraestructuras provistas por el proveedor externo.</p>
<p>Tratamiento de incidentes de seguridad</p>
<p>Incidente de seguridad es una situación en la que se hayan dañado o puedan dañarse la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los servicios o los datos como, por ejemplo, hallar cuentas sin contraseñas, aplicaciones o áreas de información con permisos de acceso excesivos, alteraciones impropias de la información, etc.</p>
<p>El adjudicatario informará a SELAE tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que haya sido conocedor de la circunstancia, de todo incidente de seguridad que haya sufrido en su equipamiento o red con posible impacto en la información o activos de SELAE.</p>
<p>Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO en las instalaciones de SELAE y el PERSONAL con acceso remoto a los sistemas de SELAE informarán a SELAE tan pronto como detecten un incidente de seguridad en el equipamiento utilizado.</p>
<p>Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO colaborarán en el análisis y diagnóstico de los incidentes de seguridad en que se vea involucrado el equipamiento que utilicen.</p>
<p>La notificación del incidente se realizará al Departamento de Seguridad de la Información por el medio más rápido y seguro disponible. A este fin, está disponible la dirección incidentes.seginf@selae.es con clave PGP que se puede descargar de los servidores habituales y tiene por identificador 0xF8D360CA.</p>
<p>El ADJUDICATARIO deberá notificar con carácter urgente al Departamento de Seguridad de la Información la sospecha o detección de una debilidad en los sistemas, un error de configuración o una circunstancia similar en el desarrollo de las tareas del contrato y que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información de SELAE.</p>
<p>Registro y auditoría</p>
<p>A efectos de detección de intrusiones y protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los servicios, SELAE monitoriza las redes, servidores y otros elementos de la red. Esta monitorización recoge y almacena detalles de las operaciones</p>



<p>y comunicaciones. El acceso a esta información está restringido pero se hace uso de ella tanto en tiempo real como posteriormente para investigación o análisis estadístico. El ADJUDICATARIO reconoce, en nombre propio y de sus TRABAJADORES, esta circunstancia.</p>
<p>El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros mantendrá registros de actividad para la detección de actividades irregulares de cualquier origen. El ADJUDICATARIO utilizará esos registros para la detección de intrusiones a sus sistemas o accesos no autorizados, incluidos los de su propio personal.</p>
<p>Verificación</p>
<p>El ADJUDICATARIO acreditará a petición de SELAE el cumplimiento de la normativa de seguridad exigida en este CONTRATO. Esta acreditación tendrá lugar mediante los medios escogidos por SELAE, incluidos visitas, entrevistas, inspección de evidencias, etc. La acreditación podrá realizarse también a partir del testimonio de un tercero (auditor, por ejemplo). Es potestad de SELAE determinar si el alcance y detalle de dicho testimonio es suficiente para sus fines.</p>
<p>A tal efecto, el ADJUDICATARIO deberá facilitar cuantos datos e informaciones resulten necesarios para determinar de forma efectiva el cumplimiento de esta normativa.</p>