

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE EMISIÓN Y CUSTODIA DE CERTIFICADOS
ELECTRÓNICOS DE ENRESA.**

EXPEDIENTE: 000-CO-SI-2020-0004

Clave: 000-ES-SI-0119

Páginas: 6

ÍNDICE

1	Objeto	2
2	Alcance, operativa y organización del servicio	2
2.1	Alcance y requerimientos del servicio	2
2.2	Operativa y disponibilidad del servicio	4
2.3	Modelo de relación y organización del servicio	4
3	Fases del contrato	4

Clave: 000-ES-SI-0119	Revisión: 0	Fecha: Agosto 2020	Página: 2 de 6
--------------------------	----------------	-----------------------	-------------------

1 Objeto

El objeto de este pliego es establecer las condiciones que deben regir la prestación del servicio de emisión y custodia de los certificados electrónicos de Enresa.

2 Alcance, operativa y organización del servicio

2.1 Alcance y requerimientos del servicio

Emisión de certificados cualificados de pertenencia a entidad y de representación

Se proveerán certificados electrónicos de pertenencia a entidad para los empleados de Enresa de uso con funciones de firma e identificación, y certificados de representación para la relación de los empleados con las administraciones, los particulares y otras empresas.

Se estima durante la vigencia del contrato una emisión máxima, no comprometida por parte de Enresa, de 343 certificados electrónicos, incluyendo de persona física perteneciente a entidad y de representación.

En cualquier caso, la validez máxima de los certificados emitidos será de 24 meses y se renovarán con un plazo mínimo de 30 días antes de la fecha de caducidad del certificado.

Emisión de certificados SSL y de Sello empresarial

Este servicio comprende la emisión de un certificado SSL Genérico (OV Wildcard). Será necesario también un certificado de componente multidominio (OV SAN Multidominio) y 6 dominios adicionales.

Respecto a la emisión de certificados SSL Web, serán necesarios dos, uno para la oficina electrónica de Enresa y otro para los servicios de federación de Active Directory (ADFS).

El servicio comprende, además, la emisión y gestión de un certificado de sello electrónico para la actuación automatizada.


Todos estos certificados tendrán una validez de 24 meses y se renovarán con un plazo mínimo de 30 días antes de la fecha de caducidad del certificado.

Autoridad de Registro

El contratista deberá suministrar todos los medios necesarios para constituir la autoridad de registro en Enresa incluyendo la formación y los manuales de los operadores, los elementos necesarios para su correcto funcionamiento y el soporte de incidencias y/o atención a los usuarios de registro.

La solución para la gestión de la autoridad de registro de Enresa debe cubrir las siguientes funcionalidades:

- Autenticación mediante datos de contraste definidos por Enresa, certificado centralizado, así como de cualquier otro certificado electrónico cualificado.
- Carga masiva de usuarios mediante CSV.
- Gestión de titulares: registro, modificación, baja y consulta de usuarios y del estado de los certificados, así como su emisión y revocación.
- Gestión de operadores de registro: supervisión y administración de la autoridad de registro, mínimo 5 personas.
- Portal de estadística del uso de certificados.

			
Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0119	0	Agosto 2020	3 de 6

Sistema de gestión centralizada de claves

La infraestructura de gestión de claves centralizada en modo servicio contendrá, al menos, los siguientes elementos:

- Un dispositivo seguro de creación y almacenamiento de claves (HSM).
- Un cliente-agente CSP (Crypto Service Provider).
- Para gestionar los permisos de los titulares de los certificados, la solución deberá estar integrada con el directorio activo de Enresa

La configuración e integración del servicio debe asegurar las siguientes prestaciones:

- La solución debe disponer de las medidas de seguridad y confiabilidad que hagan viable la generación de firma electrónica reconocida por lo que deberá proveer de un mecanismo de segundo factor de autenticación basado en una clave temporal de un solo uso (One Time Password - OTP) recibida en el correo electrónico del firmante.
- Debe incluir las licencias de uso durante la duración del servicio de un cliente-agente CSP (personalizable con texto e imagen corporativa) que permita al usuario visualizar y utilizar sus certificados centralizados creando la impresión de que se encuentran instalados localmente. Técnicamente, el agente debe integrarse con el directorio corporativo de Enresa (Microsoft Active Directory), se debe distribuir mediante un instalable MSI (Microsoft Installer) para las versiones de 32 bits y 64 bits de Windows que sean requeridas y debe ser compatible con navegadores Firefox, Chrome, Safari, Internet Explorer y Edge.
- Una sesión formativa para todo el personal de Enresa y creación de manuales de usuario final para el uso del portal web para la gestión de certificados y proceso de firma.


Respecto a la gestión de los certificados por parte de los usuarios deberá proporcionar las siguientes funcionalidades mediante un portal web (personalizado con la imagen corporativa):

- Autenticación mediante datos de contraste, tanto para el certificado centralizado como para cualquier otro certificado electrónico cualificado (para el acceso a los certificados que el usuario tiene asociados en el almacén de claves centralizado).
- Revocación del certificado.
- Cambio contraseña del certificado a través del propio certificado o mediante datos de contraste.
- Descarga de la clave pública del certificado.
- Acceso al portal web a través de internet y asegurando la seguridad de las comunicaciones.

2.2 Operativa y disponibilidad del servicio

Con el fin de asegurar la operatividad de la solución y de acuerdo con el Reglamento (UE) N.º 910/2014 (eIDAS), el contratista deberá estar registrado como prestador de servicios de confianza cualificado en la sede electrónica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/Inicio.aspx>.

			
Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0119	0	Agosto 2020	4 de 6

Asimismo, tanto el contratista como los certificados de pertenencia a entidad, de representación y de sello electrónico que este emita deberán estar incluidos en el listado de proveedores de servicios de certificación y sus correspondientes certificados soportados por la plataforma @firma que se puede consultar en el siguiente enlace:

(<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/190/Descargas/aFirma-Anexo-PSC.pdf>)

El contratista, además, deberá satisfacer la siguiente disponibilidad para estos servicios:

- Servicio de gestión de certificados electrónicos mediante un almacén de claves centralizado con disponibilidad de 24 horas los 7 días de la semana.
- Servicio de soporte y consultas, de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

2.3 Modelo de relación y organización del servicio

El modelo de relación define las responsabilidades y mecanismos de comunicación entre el contratista y Enresa, en el marco de actuación de este contrato, que garantice el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.

Por parte de Enresa, el responsable del contrato será la persona de referencia para la gestión y coordinación de las actividades derivadas de la ejecución del servicio, y para la aprobación de los entregables previstos en el contrato.

El contratista designará, de entre su personal, a un gestor del contrato y del servicio que será la persona de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento operativo del contrato, encargado de la supervisión y cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, así como de coordinar y garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos asignando los medios adecuados para la correcta prestación del servicio. Asimismo, deberá asistir a las reuniones de seguimiento y responsabilizarse de la presentación de los informes requeridos en el contrato.

3 Fases del contrato

Con el objetivo de garantizar el menor impacto posible en la operativa de los usuarios de Enresa, la prestación del servicio se realizará conforme a la distribución de fases indicada a continuación.

Primera fase: Puesta en marcha del servicio (1 mes):

Dentro de la primera semana después de la firma del contrato, se celebrará la reunión de lanzamiento del servicio en la que se realizará la presentación del responsable del contrato y gestor del servicio. Se definirá el equipo de trabajo para la implantación de la solución del sistema de almacenamiento centralizado de claves y de la Autoridad de Registro, y se proporcionarán a Enresa los procedimientos y formularios necesarios para la petición de los certificados de representante, certificados SSL y de sello. En esta reunión se revisará la planificación de tareas del servicio, fijándose la frecuencia con la que se celebrarán las reuniones de seguimiento. En cualquier caso, Enresa podrá solicitar reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

En la reunión de lanzamiento, además, el contratista presentará el plan de implantación ajustado, incluyendo estimación de tiempos de todas las tareas a realizar para la puesta en marcha del

Clave: 000-ES-SI-0119	Revisión: 0	Fecha: Agosto 2020	Página: 5 de 6
--------------------------	----------------	-----------------------	-------------------

servicio de almacenamiento centralizado de claves y de la Autoridad de Registro, la emisión de los certificados y la formación correspondiente en cada caso.

Durante esta fase, se definirán los requerimientos, y se procederá a la configuración y puesta en marcha del servicio objeto del contrato, con las máximas garantías de disponibilidad y calidad de este.

Enresa facilitará la documentación técnica que pudiera ser necesaria para garantizar el funcionamiento correcto del proceso de firmas electrónicas tal y cómo se realiza actualmente en la compañía. Además, se atenderán las dudas y consultas al respecto.

Segunda fase: Prestación del servicio (23 meses)

Esta fase se inicia cuando finaliza la fase de puesta en marcha del servicio y finaliza cuando acaba la ejecución del contrato.

Dentro de esta fase se llevarán a cabo las siguientes tareas:

- Soporte a los integrantes de la Autoridad de Registro en cuanto a dudas y problemas.
- Emisión de certificados electrónicos de pertenencia a entidad.
- Emisión de certificados de representante.
- Emisión de certificados SSL.
- Emisión de certificados de Sello.
- Servicio de almacenamiento centralizado de claves
- Soporte técnico de todos estos servicios.
- Actualizaciones del software desplegado por el contratista (CSP) y que sirve para el acceso al almacén centralizado de claves asegurando el completo funcionamiento y garantizando la seguridad de uso de este.

En esta fase el contratista deberá incluir, bien por sus propios medios o por terceros, la realización de las auditorías al servicio y a la autoridad de registro (RA) delegada en Enresa que legalmente sean necesarias.

Se realizará, asimismo, el seguimiento de la ejecución del servicio, manteniéndose las reuniones acordadas y procediéndose a la entrega de los informes solicitados. Mensualmente, y siempre antes de proceder a la facturación, el gestor del servicio (por parte del contratista) enviará al responsable del contrato un informe con al menos el siguiente contenido:

- Número de certificados de pertenencia a entidad activos y los emitidos de representante, SSL y de sello que servirá como soporte para la facturación mensual.
- Disponibilidad del servicio centralizado de certificados.
- Cálculo de los ANS del periodo.

Eventualmente, y con carácter extraordinario, Enresa puede requerir de informes más específicos relacionados con la solución. Estos informes deberán remitirse a Enresa antes de 5 días laborables.

Tercera fase: Devolución del servicio (último mes del contrato)

Durante el último mes del contrato se procederá a la concreción del plan de devolución de servicio presentado, en donde se detallarán y ajustarán, como mínimo, las tareas a realizar, el personal implicado y la planificación de la devolución del servicio a Enresa o quien ésta considere.

Se incluirá, asimismo, un informe de finalización del servicio.

Clave: 000-ES-SI-0119	Revisión: 0	Fecha: Agosto 2020	Página: 6 de 6
--------------------------	----------------	-----------------------	-------------------

La devolución del servicio no habrá finalizado hasta que Enresa firme el acta de aceptación de la devolución del servicio.

Toda la documentación que sea presentada se entregará en los formatos acordados y de manera electrónica, y será propiedad exclusiva de Enresa.