

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE UNA SOLUCIÓN
PARA LA RECOLECCIÓN, ANÁLISIS
Y CORRELACIÓN DE EVENTOS E
INFORMACIÓN DE SEGURIDAD
EXP: 002/13**

Nota: Cualquier consulta en relación a este procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección contratacion@inteco.es indicando:

Asunto: número de expediente.

Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

ÍNDICE

ÍNDICE	3
1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. REQUISITOS TÉCNICOS	5
2.1. Consideraciones previas	5
2.2. Descripción del suministro	5
2.2.1 Características técnicas	5
2.2.2 Licencia	10
2.3. Descripción de los servicios	10
2.3.1 Instalación	10
2.3.2 Formación a usuarios	11
2.3.3 Mantenimiento y soporte	11
2.4. Renovación del uso de la solución y del servicio de mantenimiento y soporte	13
3. FORMA DE EJECUCIÓN	14
3.1 Dirección y seguimiento de los trabajos	14
3.2 Plazos de ejecución	14
3.3 Control de Facturación	14
4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	16
4.1. Datos generales	16
4.2. Formato de la Propuesta técnica (sobre nº 2)	16
5. CRITERIOS DE VALORACIÓN	18

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato comprende el suministro de una **solución para la recolección, análisis y correlación de eventos e información de seguridad** y accesoriamente, los servicios de instalación, formación, mantenimiento y soporte en la forma descrita en el pliego.

De este modo, la adquisición incluirá:

- Licencia o licencias de la solución.
- Hardware necesario para la implantación de la solución en INTECO.

Los servicios asociados al contrato son:

- Servicio de instalación.
- Servicio de formación.
- Servicio de mantenimiento y soporte.

2. REQUISITOS TÉCNICOS

2.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

En este apartado se describen las características técnicas que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá prestar, no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características del suministro y servicios contratados, sino las líneas generales demandadas por INTECO, cubriendo los aspectos de tareas a realizar y resultados esperados.

Los referidos **requisitos deben entenderse como mínimos** (a excepción de que se indique lo contrario) pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las **propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración** en el presente procedimiento de adjudicación. El licitador puede ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta.

La empresa adjudicataria, durante la realización del objeto del contrato, atenderá a las instrucciones del Director Técnico de INTECO y se coordinará, en su caso, con el resto de empresas que puedan estar trabajando, durante la ejecución del proyecto, en otros proyectos de la entidad.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

2.2.1 Características técnicas

La herramienta objeto del contrato es una solución para la recolección, análisis y correlación de eventos e información de seguridad que facilitará el almacenamiento y la gestión combinada de información y eventos de seguridad, generando alertas en tiempo real y permitiendo configuraciones específicas de la herramienta en base a las necesidades de INTECO garantizando su flexibilidad.

El licitador deberá describir en detalle el grado de cumplimiento de cada una de las características (en el orden establecido) que a continuación se listan:

a). Recolección de información:

En el proceso de recolección de información se utilizan conectores, entendiéndose como tales los módulos software que recogen, pre-procesan y normalizan la información de un tipo concreto de fuente de eventos.

Por otro lado, en el presente pliego se denomina sensor o sonda (el término se utiliza indistintamente) al dispositivo o elemento, que mediante un conector, proporciona información para su posterior procesamiento en el motor de correlación o almacenamiento de forma centralizada; es decir, un conector se utiliza en la conexión de varias sondas de la misma tipología.

A continuación se indican las características mínimas que se solicitan para la recolección de información:

- Conjunto de **conectores predeterminados (por defecto)** incluidos en la solución que permitan la agregación de datos de distintas fuentes con distintos formatos (por ejemplo, conectores predeterminados para IDS, soluciones de seguridad, entornos industriales, etc.).

En la propuesta técnica se incluirá una descripción del conjunto de conectores predeterminados incluidos en la solución, incluyendo la tipología del sensor que se podría conectar, y el mecanismo de conexión proporcionado.

- Creación sencilla de **nuevos conectores** para llevar a cabo la conexión necesaria para que la información recogida en distintas fuentes de datos (por ejemplo, logs, base de datos, xml, etc.) sea enviada e interpretada correctamente por la solución para su procesamiento.

En la propuesta técnica se especificará el modo o modos disponibles para llevar a cabo la generación de nuevos conectores, así como la conexión necesaria de un nuevo sensor.

- **Normalización** de la información heterogénea recolectada en un **modelo de amenazas común** a todos los sensores, permitiendo la personalización de los campos.

En la propuesta técnica se describirá el proceso de normalización que proporciona la solución y las opciones de personalización de los campos.

- **Rendimiento de recolección**

Los conectores procesarán una entrada de, al menos, 1000 eventos por segundo.

En la propuesta técnica se indicará el número de eventos por segundo que la solución puede procesar en la recolección de información.

b). Almacenamiento de la información:

A continuación se indican las características mínimas que se solicitan relativas al almacenamiento de la información:

- Toda la información y eventos de seguridad recogidos por la solución se mantienen en el sistema atendiendo a los requisitos de **confidencialidad, integridad y disponibilidad**.

En la propuesta técnica se describirá cómo se garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada por la solución.

- Almacenamiento, búsqueda y procesamiento eficiente de grandes volúmenes de información; utilizando técnicas de **indexación** que permitan realizar investigaciones, análisis forenses y estudios en profundidad sobre los datos almacenados.

La solución deberá disponer de capacidad de almacenamiento para la información tanto correlada como sin correlar. Ambos tipos de información deben estar indexados y mantener la eficiencia y rendimiento adecuado en las búsquedas.

En la propuesta técnica se describirá la gestión de almacenamiento proporcionada, y los mecanismos de procesamiento de grandes volúmenes de información, especialmente búsquedas e indexación.

- Capacidad de **redimensionamiento** del almacenamiento en un tiempo aceptable y sin afectar al funcionamiento normal de la solución.

En la propuesta técnica se describirá el mecanismo para cubrir este requisito mínimo.

- La capacidad de almacenamiento mínima provista por la solución deberá ser de, al menos, 20 TB.

En la propuesta técnica se indicará la capacidad de almacenamiento proporcionada por la solución.

c). Procesamiento de la información:

A continuación se indican las características mínimas que se solicitan para el procesamiento de la información o también denominado correlación de eventos de seguridad:

- Inclusión de **reglas de correlación, alertas y políticas** de forma sencilla.

La solución deberá permitir la creación de reglas de correlación, alertas y políticas por parte del usuario, además de la posibilidad de modificación de las ya existentes en función de las necesidades de INTECO.

En la propuesta técnica se especificará el procedimiento de creación de reglas de correlación, alertas y políticas. También se deben detallar aquellas ya incluidas por defecto en la solución, por ejemplo: ataques web, fuerza bruta, denegación de servicio, malware, detección de botnets, campañas de SPAM, etc.

- El análisis automatizado de la información capturada deberá generar alertas en **tiempo real** (alerta temprana) configurables por el usuario de la solución.

En la propuesta técnica se describirá la capacidad de parametrización para la alerta temprana.

- Generación de **conjuntos dinámicos de datos** a partir de información procesada y reutilizables en reglas de correlación u otras acciones.

En la propuesta técnica se describirá el mecanismo para la configuración y generación de conjuntos dinámicos de datos consecuencia de la información procesada, así como de las posibilidades de explotación de dicha información, tanto en reglas de correlación como en otras acciones.

- **Clasificación de los ataques y amenazas** detectados en función de su criticidad y/o prioridad y la posibilidad de modificación por parte del usuario de la solución.

En la propuesta técnica se explicará la técnica para realizar la clasificación de los ataques, así como las opciones de modificación.

- **Rendimiento de correlación**

El rendimiento de la solución en cuanto al volumen de eventos que se pueden procesar en el motor de correlación deberá ser de, al menos, 1000 eventos por segundo.

En la propuesta técnica se indicará el número de eventos por segundo que la solución puede procesar durante la correlación de eventos de seguridad.

- **Escalabilidad de la solución.**

La solución deberá ser fácilmente escalable atendiendo a las necesidades de procesamiento de información que surjan para proporcionar una detección en tiempo real.

En la propuesta técnica se especificarán los mecanismos para el cumplimiento de este requisito mínimo.

d). Interfaz:

A continuación se indican las características mínimas de la interfaz de la solución que se solicitan:

- Interfaz de **administración** intuitiva desde la que configurar todas las opciones disponibles en la herramienta.

- o La información recopilada y procesada por la solución deberá ser **intuitiva** y permitir la **personalización**.

La información se presentará de forma homogénea e intuitiva al usuario, de modo que la comprenda fácilmente sin necesidad de estar familiarizado con la sintaxis concreta de la fuente de la que procedan los datos; además de tener la opción de personalizar las vistas mostrando u ocultando distintos campos de datos o agrupando la información en función de distintos factores, como por ejemplo: tipo de sensor, de ataque, IP, criticidad, etc.

- o Consultas y **trazabilidad** de los ataques detectados.

Se permitirá acceder a toda la información necesaria para determinar la naturaleza del ataque (contexto, sensor, logs, vinculación con otros elementos dentro del sistema, etc.), sin necesidad de acceder a las máquinas receptoras de dicho ataque para obtener información detallada del mismo. Se utilizarán gráficas para facilitar la identificación y relación entre todos los elementos implicados.

- o Separación de funciones, dentro del flujo de trabajo, dependiendo del **rol de acceso** del usuario que utilice la herramienta.
- o El sistema ofrecerá un **sistema de ayuda** correcto y completo.

En la propuesta técnica se detallarán las funcionalidades y características correspondientes para el cumplimiento de los requisitos mínimos relativos a la interfaz de la solución.

e). **Generación de informes:**

A continuación se indican las características mínimas de la solución que se solicitan para la generación de informes:

- o Generación de distintos **tipos de informes según el perfil** al que vayan destinados.

Las plantillas de los informes estarán enfocadas a distintos perfiles dentro de la organización (auditor, técnico en seguridad, responsable de proyecto, director, etc.). Éstas podrán ser modificadas por el usuario atendiendo a sus necesidades, además de permitirle la generación de informes desde cero de forma sencilla.

- o Módulo de **explotación estadística (dashboard)** de la información recabada personalizable por el usuario.

La información estadística a obtener será configurable por el usuario y se apoyará en gráficas y tablas significativas que faciliten su interpretación.

- o Posibilidad de **personalización del formato** de los informes.

La herramienta permitirá la inclusión de logos corporativos, la selección del formato del texto, de los colores, del formato para la generación del informe (por ejemplo: XML, PDF o DOC), la inclusión de nuevos campos definidos por INTECO, etc.

En la propuesta técnica se detallarán las funcionalidades y características correspondientes para el cumplimiento de los requisitos mínimos relativos a la generación de informes.

- f). **Hardware** necesario para la implantación de la solución y correcto funcionamiento de la misma y que se debe proporcionar como parte del suministro.

En la propuesta técnica se incluirá:

- La descripción de las **especificaciones técnicas** que se ofrecen como parte de la solución (por ejemplo, CPU, RAM, interfaces, sistema operativo, información sobre redundancia y alta disponibilidad, tolerancia a fallos, etc.).
 - La especificación del **consumo de recursos** en el procesamiento de grandes volúmenes de información. El oferente deberá describir el escenario hipotético de operación de la solución (recepción, almacenamiento y procesamiento de eventos de seguridad) para el cual se corresponde el consumo de recursos especificado.
- g). Los **manuales** proporcionados con la herramienta:
- Manual de **instalación**.
 - Manual de **configuración**.
 - Manual de **uso**.

En la propuesta técnica se describirá el formato y disponibilidad de los manuales.

Todas las características anteriores se consideran mínimas, y la ausencia de las mismas en la oferta implica la **exclusión del procedimiento de la empresa oferente**.

A continuación se incluyen características que, sin ser requisitos mínimos y ni obligatorios, son **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS VALORABLES de la solución propuesta**, y como tal así serán evaluados:

- Capacidad de **exportación** de la información almacenada a un nuevo entorno hardware o similar.
- Posibilidad de configuración del **tiempo de almacenaje** de la información en base a las necesidades que puedan surgir (configuración del tiempo de retención de los datos almacenados).
- Durante el procesamiento de datos (correlación) se permite la **priorización en el procesamiento de los mismos** en función de la criticidad de la fuente.

En el caso de ofrecer esta característica, en la propuesta técnica se especificará el mecanismo que permite priorizar el procesamiento de algunos datos que sean considerados críticos por INTECO en función de la fuente de la que provengan.

- Capacidad para la **reducción de tasa de falsos positivos**.
En el caso de ofrecer esta característica, en la propuesta técnica se describirán las técnicas que se aplican para reducir la tasa de falsos positivos en el procesamiento de la información.
- Capacidad de **detección de nuevos patrones o comportamientos anómalos**.
- La interfaz permite la **exportación de los datos consultados o resultados de búsquedas** específicas en diversos formatos (por ejemplo, CSV).
- Capacidad de proporcionar una **alta disponibilidad** del servicio ofrecido por la solución bajo las mismas condiciones de licencia.
- La solución permite la selección del **idioma** en los informes a generar.

En el caso de ofrecer esta característica, en la propuesta técnica se indicarán los idioma/s disponible/s.

Adicionalmente, se valorarán como **MEJORAS** las características adicionales y no solicitadas explícitamente en el presente pliego que cumpla la solución propuesta y recaigan sobre fuentes de información, consultoría y análisis, que sean descritas en las correspondientes ofertas y que sean consideradas, a juicio de INTECO, como útiles en las evaluaciones de las soluciones que realizará.

El adjudicatario reconoce el derecho de INTECO para examinar, durante el periodo de licitación, por medio de auditores, externos o propios, las características definidas por el licitador en su oferta. INTECO tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las herramientas propuestas por los licitadores para asegurarse de que las características técnicas coincidan con lo establecido en las ofertas. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes de la Sociedad estará disponible sin restricciones.

2.2.2 Licencia

El licitador describirá las características y condiciones de la licencia o licencias de la solución propuesta. Los siguientes son **requisitos mínimos**, que la licencia o licencias propuestas deben cubrir:

- La implantación de **un mínimo de 100 sondas** que se conecten (hagan uso de los [conectores](#) predeterminados o [creados a medida](#)) y alimenten la solución propuesta.
- **Al menos, 15 licencias de consulta, 4 de operación de la solución y 1 para administración** de la solución.
- Periodo de duración mínimo de 12 meses desde su entrega y puesta en disposición de INTECO para su uso efectivo con garantías.

Las ofertas que no cumplan estos requisitos no serán tenidas en cuenta en el presente procedimiento de adjudicación.

Se valorarán positivamente las condiciones de la licencia o licencias de la solución propuesta que superen los requisitos mínimos indicados.

2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.3.1 Instalación

El licitador llevará a cabo el proceso de instalación y configuración de la solución que realizará en las instalaciones de INTECO en León, Avenida José Aguado, 41 C.P. 24005.

Es requisito indispensable que la solución quede instalada y configurada en las instalaciones de INTECO en León, sobre el hardware proporcionado como parte de suministro solicitado, o integrando un *appliance* dentro de la infraestructura disponible en INTECO. En todo caso el adjudicatario se ajustará a las instrucciones que imponga INTECO como consecuencia de la aplicación de las políticas definidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implantado en INTECO.

En la propuesta técnica se describirá, como parte del servicio de instalación, el proceso de instalación y configuración de la solución proporcionada, así como el tiempo propuesto para dicha tarea.

2.3.2 Formación a usuarios

El licitador impartirá una **formación presencial** destinada a los miembros de INTECO que vayan a hacer uso de la solución propuesta y material asociado. El adjudicatario deberá entregar documentación de los contenidos de la formación a INTECO.

En la propuesta técnica se describirá el proceso de formación ofertado. El periodo de duración y los contenidos de dicha formación vendrán determinados por el licitador en la oferta y se establecerán en función de la complejidad de uso de la solución.

2.3.3 Mantenimiento y soporte

El licitador proporcionará el mantenimiento y el soporte para la solución proporcionada. En particular, se consideran requisitos mínimos de este servicio:

- El **mantenimiento** incluirá actualización de versiones, parches, nuevas funcionalidades, etc.

Este tipo de tareas de mantenimiento será ejecutado por el adjudicatario de conformidad con las ventanas de mantenimiento que establezca INTECO. El adjudicatario realizará la carga de la versión in situ cuando sea necesario, y repetirá las pruebas realizadas en la fase de instalación para el módulo actualizado.

El adjudicatario será responsable de realizar los ajustes necesarios en las configuraciones de los equipos implicados para adaptarlas a la nueva versión del software cargada u otras actualizaciones de software que se hubieran realizado. Estos trabajos se realizarán bajo la coordinación de INTECO.

- El **soporte técnico** deberá cubrir los siguientes tipos:
 - Soporte en el uso: ayuda en la interpretación de los resultados obtenidos, en la personalización del interfaz, dudas acerca de la funcionalidad, información y resolución de errores, apoyo en la inclusión de nuevos sensores, creación de nuevas reglas de correlación acordes a las necesidades, edición/creación de alertas y políticas etc.
 - Soporte en la administración: asesoramiento en la administración y parametrización de la solución, gestión de redimensionamientos hardware para aumento de la eficiencia del sistema, de la capacidad de almacenamiento, comprobación de logs, etc.
 - Soporte en infraestructura hardware:

Este soporte incluye la sustitución y reemplazo de componentes defectuosos o con funcionamiento anormal.

Las revisiones preventivas del hardware proporcionado no se considera un requisito mínimo, pero se valorará como mejora, si el adjudicatario lo considera adecuado para el buen funcionamiento de la solución, y lo incluye en su propuesta técnica.

La solución para la recolección, análisis y correlación de eventos e información de seguridad se integra en los CPDs de INTECO en los que conviven e interactúan

diversos sistemas que deben estar operativos con los mismos criterios de calidad para prestar un servicio homogéneo. En este sentido, la colaboración entre los distintos suministradores de la infraestructura global es un requisito. Por tanto, en aquellos casos en los que algún componente incluido en el presente procedimiento de licitación, esté conectado o interactúe con elementos cuya operación corresponda a empresas diferentes de la adjudicataria del presente procedimiento de licitación, el adjudicatario deberá responder del normal funcionamiento de sus componentes, debiendo demostrar los fallos que sean imputables a otros suministradores cuando considere que son la causa del mal funcionamiento de la solución de almacenamiento suministrada.

Se requiere que el suministrador colabore en todos los supuestos de fallos con el resto de entidades suministradoras para detectar y eliminar cualquier problema que esté afectando a la operatividad de la solución suministrada.

El soporte requerido no contempla en ningún caso que INTECO deba disponer de un stock de repuestos de su propiedad. El adjudicatario es responsable de disponer de aquellos repuestos que estime necesarios para el cumplimiento de dicha garantía. Dichos repuestos y materiales, a aportar por el adjudicatario, deberán ser nuevos, no debiéndose instalar bajo ninguna circunstancia materiales provenientes de otras instalaciones, salvo autorización expresa por parte de INTECO.

Este soporte incluirá todas las intervenciones que sean necesarias, tanto in-situ como en remoto, de forma que se resuelvan y/o ejecuten de forma óptima y con calidad todas las actividades, revisiones, procedimientos, etc., sin coste adicional para INTECO.

En caso de retirada de equipamiento, el adjudicatario deberá proceder a la sustitución in situ del mismo por otro de características iguales o superiores. La sustitución o reemplazo de cualquier componente se realizará en un plazo igual o inferior a un día laborable ante cualquier fallo, y sin coste adicional para la Sociedad.

La gestión de incidencias se realizará mediante un centro de gestión de incidencias proporcionado por el adjudicatario. Este centro estará accesible continuamente a través de una “Ventanilla única” de contacto, mediante teléfono y una dirección de correo electrónico.

El **tiempo de respuesta máximo** (no de resolución) ante cualquier incidencia o consulta deberá ser de **1 hora**, pudiendo el licitador mejorarlo en su oferta lo que será tenido en cuenta en la valoración. El tiempo de respuesta comienza a contar desde que INTECO solicita la apertura de una incidencia en el centro de gestión de incidencias, y en el caso de que la solicitud se realice fuera del periodo de soporte proporcionado, el tiempo de respuesta comienza a contar desde la primera hora efectiva de disponibilidad del periodo de soporte para este servicio (ver [punto siguiente](#)).

Una incidencia se cerrará cuando INTECO o quien éste determine haya aceptado dicho cierre, lo que normalmente se dará cuando la consulta se considere satisfactoriamente resuelta, o en su caso, el servicio se haya restablecido y estabilizado, y se haya informado a INTECO o a quien éste designe.

- Disponibilidad del servicio de mantenimiento y soporte:

El **periodo de soporte mínimo** se realizará de lunes a viernes, de 9 a 18h (9 horas x 5 días a la semana), pudiendo el licitador mejorar el tiempo de cobertura, lo que será tenido en cuenta en la valoración.

- El servicio de mantenimiento y soporte tendrá una duración mínima de 12 meses.

2.4. RENOVACIÓN DEL USO DE LA SOLUCIÓN Y DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

La solución adquirida para cubrir las necesidades del presente pliego puede continuar siendo necesaria para INTECO más allá del periodo del contrato firmado tras la adjudicación de este pliego. Por ello, INTECO solicita y valorará como criterio cuantificable el coste anual de la continuación del uso de la solución (precio de renovación de la licencia en el caso de que aplique, es decir, no se trate de una licencia de duración ilimitada) y del servicio de mantenimiento y soporte. Esta circunstancia se valorará como criterio de valor formulado y se incluirá en el sobre 3.

3. FORMA DE EJECUCIÓN

3.1 DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a INTECO la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión del correcto funcionamiento de la solución y los trabajos objeto de este Pliego, INTECO designará a un Director Técnico cuyas funciones serán:

1. Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
2. Emitir las certificaciones de recepción de los mismos.

Tanto para los servicios como el suministro objeto del contrato el adjudicatario nombrará un responsable como interlocutor único con el Director Técnico.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas por INTECO en el presente Pliego, el Director Técnico, marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

3.2 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El suministro de la licencia o licencias adquiridas y del hardware necesario deberá realizarse en el plazo máximo de **7 días** naturales desde la firma del contrato.

El servicio de instalación de la solución deberá comenzar en el plazo máximo de 5 días laborables desde el suministro de la licencia o licencias adquiridas.

El servicio de formación deberá comenzar en el plazo máximo de 5 días laborables desde el fin del servicio de instalación de la solución.

El servicio de mantenimiento o soporte se iniciará desde el fin del servicio de instalación de la solución.

3.3 CONTROL DE FACTURACIÓN

Debido a las características propias del objeto del contrato, se determina un **único hito de facturación**, el cual comprende la entrega de la solución con su licencia o licencias, el hardware necesario y la ejecución de los servicios de instalación, formación y mantenimiento y soporte. La factura deberá presentarse desglosada en base a los conceptos anteriores.

El pago se realizará una vez finalizados los trabajos de instalación de la solución y formación del personal de INTECO.

El adjudicatario, y siempre previa conformidad de INTECO con los trabajos realizados en ejecución del contrato, emitirá las facturas en las fechas y formatos que correspondan, remitiéndose a INTECO e indicando el número de expediente del contrato y el hito al que corresponde dicha factura a la dirección contabilidad@inteco.es.

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán contener:

- El desglose de IVA se corresponderá en forma y contenido con los justificantes de:
 - La instalación de la solución en la infraestructura hardware adquirida mediante el presente Pliego y la formación del personal de la Sociedad (factura inicial y única).
- Referencia al número de expediente 002/13.
- Nombre completo de la Sociedad: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A.
- CIF.: A-24530735.
- Dirección: Avenida José Aguado 41, Edificio INTECO – 24005 León.
- Forma de pago.
- Cuenta corriente en la que realizar el pago.

Mensualmente se presentará un informe justificativo de los servicios de soporte y mantenimiento.

El pago de las facturas se realizará, el día 5 ó 20 del mes que corresponda mediante transferencia bancaria a 60 días de la fecha de las facturas. El adjudicatario incluirá en la factura un informe con la descripción de los trabajos realizados. Las facturas se emitirán de la forma legalmente establecida. Podrán enviar sus facturas al buzón contabilidad@inteco.es

4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

4.1. DATOS GENERALES

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la [Instrucción de Contratación de INTECO](#) incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la web, así como todas las disposiciones del presente Pliego.

Con carácter general todos los documentos deberán ser originales, copias notariales o fotocopias cotejadas siendo potestad de INTECO solicitar en cualquier momento el documento original para la verificación de la realidad del mismo.

Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano, salvo los supuestos que hayan podido especificarse en este Pliego de Características Técnicas. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana primando esta última en caso de duda o discrepancia.

De todos los datos que se aporten por el licitador, INTECO podrá exigir la correspondiente justificación documental o aclaraciones antes de la adjudicación, condicionando ésta a que dicha justificación o aclaraciones sean suficientes a juicio de INTECO.

MUY IMPORTANTE:

En el sobre Nº 2 **no** deben incluirse:

- la oferta económica,
- precio de renovación anual del uso de la solución y del servicio de mantenimiento y soporte,
- características de la licencia relativas a número de sondas, número de usuarios y duración que permite el licenciamiento propuesto,
- características del servicio de mantenimiento y soporte relativas a la duración, las horas de disponibilidad y el tiempo de respuesta del soporte ofrecido,

pues son criterios de adjudicación cuantificables; su inclusión en el sobre nº 2 de la oferta es causa de exclusión. Sólo los documentos técnicos expresados en el punto siguiente deben incluirse en el sobre nº 2.

4.2. FORMATO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE Nº 2)

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica, de no más de 30 páginas, que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

- I. **Resumen ejecutivo**, con una extensión máxima de 5 páginas. En él, el licitador deberá exponer una visión general sobre las características de la solución, y de los servicios de instalación y formación que se ofrecen.

- II. **Características técnicas de la solución**, con una extensión máxima de 10 páginas. El licitador incluirá una descripción detallada de las características listadas en el punto [“2.2.1. Características técnicas”](#) de este Pliego, en el mismo orden en el que aparecen en dicho apartado. El licitador indicará si la solución posee o no cada una de las características y describirá con el mayor detalle posible aquellas que posea. Si no se indica alguna característica mínima, se entenderá como no disponible, y por lo tanto, la oferta quedará excluida del proceso de contratación.
- III. **Otras características técnicas valorables**, con una extensión máxima de 3 páginas. El licitador incluirá una descripción detallada de los [requisitos no obligatorios descritos en el apartado 2.2.1.](#) que se incluyan en la solución propuesta.
- IV. **Características de los servicios**, con una extensión máxima de 5 páginas, donde se abordarán los servicios necesarios para cumplir los requisitos solicitados de: instalación y formación. Se describirán las características de los mismos y la metodología aplicada. Se deberá describir el grado de cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos establecidos en el punto [“2.3. Descripción de los servicios”](#) de este Pliego.
- Se valorarán las características de los servicios ofrecidos.

MUY IMPORTANTE:

No se deberá incluir información de las características del servicio de mantenimiento y soporte relativas a la duración, las horas de disponibilidad y el tiempo de respuesta del soporte ofrecido que serán valorados como criterios cuantificables y deberán proporcionarse como parte del Sobre 3.

- V. **Mejoras**, con una extensión máxima de 3 páginas, el licitador podrá proponer cuantas mejoras estime oportunas relativas a los requisitos técnicos tanto de la solución como de los servicios asociados. Se podrán realizar propuestas de características técnicas adicionales de la solución y servicios no solicitados y descritos en el presente pliego (entre otros: fuentes de información proporcionadas para la correlación, consultoría, análisis, etc.) y que puedan resultar útiles o convenientes para la ejecución del objeto del contrato.
- El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado.

5. CRITERIOS DE VALORACIÓN

La puntuación correspondiente a la calidad técnica de las ofertas presentadas se determinará según los criterios recogidos en el correspondiente apartado del Pliego de Características Generales.