

CONTRATO DE “SERVICIO 24 X 7 DE SEGURIDAD GESTIONADA”

EXPEDIENTE 040/13

PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO, ALCANCE, DURACIÓN Y PRESUPUESTO MÁXIMO	4
2.1. Objeto del contrato	4
2.2. Alcance	4
3. REQUISITOS TÉCNICOS	5
3.1. Consideraciones Previas	5
3.2. Terminología	5
3.3. Descripción del entorno actual y previsiones de futuro de INTECO / red.es ..	6
3.4. Requerimientos de los servicios solicitados	6
3.4.1. Establecimiento de mecanismos de Detección y Prevención [DP].....	7
3.4.2. Monitorización [MO].....	8
3.4.3. Soporte a Incidentes [SI]	9
3.4.4. Gestión de vulnerabilidades [GV].....	10
3.4.5. Administración y Operación [AO].....	10
3.4.6. Centro de Operaciones de Soporte [SO]	11
3.5. Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones.....	12
3.6. Service Manager	19
3.7. Metodología.....	19
3.8. Planificación.....	19
3.9. Dirección y seguimiento de los trabajos.....	21
3.10. Control de calidad y garantía de los trabajos.....	22
4. FORMA DE EJECUCIÓN	23
5.1 Obligaciones de información y documentación	23
5.2 Control económico y facturación	23
1.2.1 Control de facturación	23
1.2.2 Facturación	24
5. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	26
5.3 Datos generales	26
5.4 Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2).....	26
6. CRITERIOS DE VALORACIÓN	28

1. INTRODUCCIÓN

INTECO y Red.es han formalizado un Convenio de Colaboración para la tramitación de expedientes de contratación conjuntos incoados, tramitados y resueltos por una de ellas a los que se adhiere la otra, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109.5 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. El objetivo general es mejorar la eficacia y eficiencia en la contratación pública, aprovechar economías de escala y racionalizar la contratación de bienes y servicios aprovechando la estructura de grupo empresarial, por ello, en ejecución de ese Convenio, se procede a tramitar licitaciones conjuntas, cuando sea posible técnica y organizativamente, aplicando sistemas de contratación conjunta para la adquisición de bienes y prestación de servicios de forma agregada.

En el seno del Convenio, existe un acuerdo específico para la contratación conjunta de los servicios de seguridad gestionada 24 X 7, para ambas entidades, siendo en este caso el órgano de contratación el correspondiente de INTECO al disponer ya éste de una licitación anterior por los mismos servicios y, por razón de la materia, ser la Entidad con experiencia, conocimientos y capacidad adecuada para llevar a cabo el procedimiento de contratación, teniendo en cuenta el objeto de los servicios contratados.

En este sentido, INTECO, actúa como parte que licita y adjudica, siendo el único interlocutor válido en todo el procedimiento de contratación en relación con los licitadores, responsabilizándose de la gestión, seguimiento y control del contrato derivados, así como de la tramitación de los pedidos a los adjudicatarios de los contratos, tramitación de albaranes y aceptación de los trabajos realizados.

En cuanto a la ejecución, el adjudicatario prestará el servicio para INTECO y Red.es en la forma determinada en el presente Pliego de Características Técnicas y emitirá las facturas de las prestaciones objeto del contrato por separado. A estos efectos, los adjudicatarios de los contratos emitirán directamente a cada parte las facturas correspondientes a las prestaciones destinadas a cada una, una vez hayan sido validadas por la parte que procedió a la adjudicación.

2. OBJETO, ALCANCE, DURACIÓN Y PRESUPUESTO MÁXIMO

2.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego es establecer las condiciones para la contratación de los servicios de Seguridad Gestionada en régimen de 24x7 de cara a establecer capacidades de detección, prevención y respuesta frente a ataques, incidentes o intrusiones que pudieran producirse en las infraestructuras detalladas en el alcance.

El objetivo principal que se persigue con la contratación de estos servicios es reforzar, dentro de un plan de mejora continua, la seguridad de los servicios TIC alojados en las infraestructuras de INTECO y Red.es, disminuyendo las vulnerabilidades y evitando ataques a la misma que comprometan el funcionamiento de los servicios.

El adjudicatario deberá disponer de todos los medios técnicos necesarios para la prestación de los servicios. En este sentido, si fuera necesario algún régimen de cesión de dispositivos de hardware o software para una adecuada prestación del servicio, tanto la instalación, como la actualización y el mantenimiento de todos los dispositivos serán por cuenta del adjudicatario durante el periodo de vigencia del contrato. En su oferta indicará el régimen de cesión de los mismos.

2.2. ALCANCE

El contrato tiene por objeto los servicios de Seguridad Gestionada en régimen de 24x7 para, al menos, todos los servicios TIC de INTECO y Red.es descritos en el apartado de requisitos técnicos del presente pliego.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

En este apartado se describen los trabajos y servicios que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá realizar, sin que la relación que aparece a continuación pretenda describir de manera exhaustiva las características de los servicios contratados, sino las líneas generales requeridas por INTECO.

Los referidos requisitos deben entenderse como requisitos mínimos, pudiendo los licitadores mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores a los requisitos mínimos no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. Los licitadores pueden ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta.

El adjudicatario deberá desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías, recursos humanos y técnicos necesarios para asegurar la prestación óptima del servicio.

El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la elaboración de la oferta o ejecución del contrato, respecto a toda la información de INTECO y red.es que con motivo del desarrollo de dichos trabajos y servicios llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona, entidad o firma.

3.2. TERMINOLOGÍA

Con el fin de establecer un vocabulario común a lo largo del proceso de licitación y posterior prestación del servicio se definen los siguientes términos de uso común:

- **Ataque**

Un ataque es uno o varios eventos, provocados por personas no autorizadas, con impacto en la seguridad de la información. Desde la perspectiva de un observador neutral, el ataque puede ser exitoso (una intrusión), o fallido (un intento de ataque o ataque fallido).

Una intrusión implica un acceso forzado, mientras que el ataque sólo implica el intento de acceso forzado.

- **Incidente**

Evento que atenta contra la Confidencialidad, Integridad o Disponibilidad de la información y los recursos tecnológicos

- **Intrusión**

Una intrusión es el acceso ilegal o no autorizado a un sistema de información.

- **SOC**

Centro de Operaciones de Seguridad (COS).

3.3. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO ACTUAL Y PREVISIONES DE FUTURO DE INTECO / RED.ES

La información de detalle sobre el entorno HW, SW y de red de INTECO y Red.es que se engloban en el alcance del contrato, o las previsiones de red futura, se consideran confidenciales por razones de seguridad. Los licitadores podrán solicitar a INTECO dicha información bajo el siguiente procedimiento:

- La empresa que vaya a presentarse al pliego y requiera la información, la solicita a INTECO por medio del canal establecido para las dudas (contratación@inteco.es), antes de los seis días anteriores para la finalización del plazo de presentación de ofertas.
- INTECO le envía el acuerdo de confidencialidad por correo electrónico.
- La empresa que desea la información adicional devuelve el acuerdo firmado digitalmente con un certificado válido.
- INTECO suministra la información solicitada. Esta información podrá ser suministrada por escrito, o citando a los representantes de las empresas en las oficinas de INTECO, donde se les darán las explicaciones necesarias *in situ*.

3.4. REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

En los siguientes apartados se detallan los requerimientos mínimos exigidos por INTECO y Red.es al ofertante y los requerimientos opcionales que a entender de INTECO / Red.es puedan mejorar el servicio prestado, no constituyendo esta relación un listado exhaustivo, pudiendo el ofertante ampliar dicha relación en número y alcance.

Los requerimientos se identifican con un código de dos letras y un número secuencial seguido de un sufijo que indica su carácter de mínimo exigido (sufijo -R) u opcional (sufijo -M).

Se entiende que todos los requisitos aquí descritos deben prestarse tanto a INTECO como a Red.es, los cuales, junto con el adjudicatario, establecerán los protocolos y procedimientos necesarios para una correspondiente prestación del servicio a cada una de las entidades. Tanto INTECO como Red.es, por tanto, definirán sus canales de

comunicación efectivos de cara a que el adjudicatario pueda prestar correctamente el servicio.

3.4.1. Establecimiento de mecanismos de Detección y Prevención [DP]

Se deberán establecer los mecanismos de detección y prevención que el licitador considere necesarios para una correcta prestación del servicio.

Los elementos de seguridad actualmente disponibles en las infraestructuras descritas dentro del alcance podrán ser empleados como parte de la solución técnica propuesta por el licitador de cara a una eficiente prestación de este servicio. La configuración de dichos elementos correrá a cargo del adjudicatario debiendo respetar, en todo caso, la funcionalidad actual de los mismos o al menos, asegurando que la solución final propuesta dé respuesta a las necesidades cubiertas por dichos elementos.

Si el licitador considerara necesario la instalación y despliegue de otros elementos HW o SW de detección o prevención (IDS/IPS, WAF, soluciones antiMW / antiAPT, etc.) dentro de la solución propuesta, dichos elemento deberán ser incluidos en régimen de cesión de dispositivos y los gastos que ocasionen, repercutidos en el coste mensual del servicio. El resto de elementos que formen parte de la solución y no destinados a estas funciones de detección y prevención (sondas de recolección, sistemas de correlación, etc.) pueden ofrecerse a través de otras modalidades como la prestación de las funcionalidades en modo servicio, cloud, etc. En este sentido, es preferible que las soluciones de correlación propuestas no requieran la instalación “in house” de soluciones tipo SIEM.

[DP1-R] Analizar, detectar y bloquear ataques a aplicaciones web. La solución propuesta deberá ser capaz de mantener la trazabilidad de las sesiones web y las consultas a las bases de datos generadas por las mismas, detectar comportamientos anómalos y bloquear posibles ataques.

[DP2-R] Proporcionar mecanismos de detección y, en la medida de lo posible, prevención frente a intrusiones tanto externas (perimetrales) como dentro de las propias redes internas/corporativas de las organizaciones.

[DP3-M] Establecer mecanismos de protección frente a ataques de día 0, ataques dirigidos o APTs a través de mecanismos de Sandboxing, análisis de tráfico o similares.

3.4.2. Monitorización [MO]

Este servicio supervisará el estado de los activos y generará las alertas correspondientes en caso de eventos que puedan afectar a la seguridad de la información.

- [MO1-R] Detección y recolección de evidencias de las incidencias que ocurran en la infraestructura de INTECO/red.es y que puedan poner el peligro la seguridad de la información.
- [MO2-R] Discernir entre falsos positivos o negativos analizando las diferentes alertas detectadas.
- [MO3-R] Recolectar los eventos de seguridad de diferentes fuentes de información mediante sondas locales.
- [MO4-R] Procesar y correlar los eventos recolectados en tiempo real para detectar sucesos relevantes en la infraestructura gestionada que puedan ser indicativas de un ataque y emitir las alertas oportunas. En este sentido, se valorará positivamente que las soluciones de correlación propuestas no requieran la instalación “*in house*” de soluciones tipo SIEM.
- [MO5-M] Correlar los eventos recolectados con otras fuentes de información tales como BBDD reputacionales, información de otros ataques detectados en otras redes, etc. En su caso, se valorará la riqueza y solvencia de dichas fuentes de información.
- [MO6-R] Integrar fuentes de información procedentes de múltiples dispositivos y fabricantes.
- [MO7-R] Adaptar las sondas de recolección a nuevas fuentes de información no previstas inicialmente, tanto en el método de recolección como en el formato mismo de la información.
- [MO8-M] Monitorizar información sobre el estado de los dispositivos, sistemas, aplicaciones y servicios desde el punto de vista de la disponibilidad y el rendimiento.
- [MO9-M] Integrar en el esquema de monitorización la información procedente de la plataforma de monitorización actualmente operativa en INTECO y en Red.es o en sistemas similares.
- [MO10-R] Almacenar y custodiar los eventos recolectados durante un amplio rango de tiempo para, en caso de necesidad, realizar un análisis

forense y obtener datos relativos al origen, destino y traza de los incidentes de seguridad.

- [MO11-R] Disponibilidad del servicio en 24x7.
- [MO12-R] Utilizar canales de comunicación seguros con cifrado de datos y verificación de origen y destino.
- [MO13-M] Posibilidad de ampliar el número de sondas recolectoras de logs provenientes de equipos de red tipo IDS. Se deberán indicar cuantas nuevas fuentes de logs provenientes de equipos de red tipo IDS (y no incluidas en la descripción actual de los entornos) pueden integrarse en la solución propuesta, tanto en criterios de capacidad de proceso de la solución propuesta como en criterios de licenciamiento.
- [MO14-R] Mantener la disponibilidad de los servicios protegidos ante eventuales fallos en los elementos de seguridad instalados por el adjudicatario. En ningún caso el fallo de uno de los elementos deberá ser motivo de indisponibilidad de los servicios que protege.
- [MO15-R] Monitorizar el estado operativo de los elementos instalados por el adjudicatario.
- [MO16-R] Reponer el estado operativo de una funcionalidad afectada por un fallo en un plazo no superior a 24 horas

3.4.3. Soporte a Incidentes [SI]

Este servicio reacciona ante las alertas generadas por el servicio de Monitorización y realiza todas las acciones necesarias para la contención o neutralización de los posibles ataques.

- [SI1-R] Clasificar y priorizar las diferentes alertas generadas por el proceso de monitorización.
- [SI2-R] Contener o neutralizar los ataques detectados de acuerdo con los procedimientos establecidos junto con INTECO y Red.es.
- [SI3-R] Notificar mediante los canales establecidos a los interlocutores que formen parte del proceso de escalado y toma de decisiones que tanto INTECO como Red.es establezcan en el lanzamiento del servicio.

[SI4-M] Utilizar canales de comunicación seguros para el intercambio de información que garanticen la confidencialidad, integridad y origen legítimo de las notificaciones.

[SI5-R] Disponibilidad del servicio en 24x7.

3.4.4. Gestión de vulnerabilidades [GV]

Este servicio proporciona un nivel de alerta temprana ante amenazas emergentes, aunque estas aún no se hayan materializado en ataques a los activos de INTECO / Red.es.

[GV1-R] Alertar con carácter periódico de vulnerabilidades que puedan afectar a la seguridad de los activos de INTECO / Red.es.

[GV2-M] Proponer planes de actuación para minimizar el riesgo de un ataque aprovechando una vulnerabilidad emergente.

[GV3-M] Implementar los cambios necesarios en los activos protegidos para minimizar el riesgo de un ataque que aproveche una vulnerabilidad emergente.

[GV4-M] Alertar de riesgos emergentes (por ejemplo, vulnerabilidades de día 0, ataques a gran escala, etc.) que puedan afectar la seguridad de INTECO/Red.es.

[GV5-R] Disponibilidad del servicio en 24x7.

3.4.5. Administración y Operación [AO]

Este servicio asume la administración y operación de la infraestructura de seguridad de INTECO / Red.es.

[AO1-R] Gestionar la política de seguridad de los dispositivos.

[AO2-R] Gestionar las versiones de software de los dispositivos.

[AO3-R] Aplicar parches.

[AO4-R] Gestionar configuraciones.

[AO5-R] Atender los requerimientos de INTECO / Red.es en cuanto a solicitud de cambios sobre la infraestructura de seguridad gestionada.

[AO6-M] Optimizar configuraciones para la mejora del rendimiento.

[AO7-R] Disponibilidad del servicio en 12x5 (de lunes a viernes no festivo en León, de 8 de la mañana a 8 de la tarde para el caso de INTECO, y de lunes a viernes no festivo en Madrid, de 8 de la mañana a 8 de la tarde para el caso de Red.es).

3.4.6. Centro de Operaciones de Soporte [SO]

El Centro de Operaciones de Soporte será el conjunto de recursos humanos, técnicos, procedimientos y metodologías que proporcionan todos los servicios anteriormente indicados, siendo el punto de contacto entre INTECO y el adjudicatario y entre Red.es y el adjudicatario para la operación de todos los servicios.

[SO1-R] Prestar el servicio desde un centro ubicado dentro de la Unión Europea.

[SO2-R] Operar con una metodología alineada y armonizada con marcos y estándares de referencia como ITIL, ISO 27001, CERT de Carnegie Mellon, prácticas del SANS Institute, entre otras.

[SO4-R] Emitir con periodicidad mensual informes de seguimiento de los diferentes servicios objeto del contrato.

[SO5-R] Estar dotado de una estructura funcional con diferentes áreas operativas y niveles de especialización.

[SO6-R] Disponer de un sistema de *Service Desk* compatible con ITIL.

[SO7-R] Disponer de un módulo de manejo de incidentes de seguridad integrado en el sistema de *Service Desk*.

[SO8-R] Disponer de un módulo de CMBD integrado con el sistema de *Service Desk*.

[SO9-R] Disponer de un módulo para la evaluación de la calidad del servicio a clientes integrado con el sistema de *Service Desk*.

[SO10-R] Disponer de un módulo para la monitorización y cálculo de los Niveles de Servicio.

[SO11-R] Disponer de un portal personalizado para el acceso a los diferentes elementos del servicio (apertura, consulta y cierre de solicitudes de servicio), consulta de informes y estado en tiempo real de la infraestructura de seguridad.

[SO12-R] Asegurar los accesos al portal de servicio ([SO11-R]) mediante el uso de protocolos seguros y autenticación de usuarios.

[SO13-M] Auditar los accesos al portal de servicio ([SO11-R]).

[SO14-R] Disponer de medidas de tolerancia a fallos en los elementos que sustentan el funcionamiento del SOC, tanto en los sistemas de información como en los elementos auxiliares (electricidad, refrigeración, comunicaciones, etc.).

[SO15-R] Disponer de medios de control de acceso físico al SOC.

[SO16-R] Disponer de un Plan de Continuidad.

[SO17-M] Disponer de acuerdos con fabricantes y desarrolladores de soluciones de seguridad y redes.

[SO19-M] Disponer de acuerdos de colaboración con entidades relacionadas con la gestión de la seguridad (CERTs, SOCs, etc.).

[SO20-M] Garantizar la formación continua de los recursos humanos del SOC involucrados en la gestión de la seguridad.

[SO21-R] Disponer de personal con certificaciones técnicas relacionadas con la seguridad y la gestión de los sistemas de información.

[SO22-M] Disponen de fuentes propias de información tales como BBDD reputacionales, información de otros ataques detectados en otras redes, etc. En su caso, se valorará la riqueza y solvencia de dichas fuentes de información.

3.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

El adjudicatario garantizará la prestación de los servicios objeto del contrato con los niveles mínimos que se detallan más adelante.

La revisión del grado de cumplimiento de dichos niveles de servicio se realizará mensualmente por parte de INTECO. En caso de existir un incumplimiento de dichos niveles, INTECO se reserva el derecho de aplicar las penalizaciones que se indican en el presente pliego. Estas penalizaciones se detraerán, salvo indicación específica en contra, sobre el importe a facturar por los servicios afectados en el mes en el que se produce el incumplimiento. Si no fuere suficiente o posible INTECO detraerá el importe de las penalizaciones de los importes pendientes de pago.

En el contrato podrán establecerse penalizaciones por la demora del adjudicatario en la realización del contrato o por cualquier otra causa justificada sin perjuicio de las previstas en el presente punto.

La imposición de penalizaciones no impide a INTECO el exigir al adjudicatario el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que INTECO o Red.es pudieran tener derecho.

En el supuesto de que el adjudicatario incumpliera cualquiera de los plazos previstos en el pliego, INTECO, sin perjuicio de las penalizaciones que puedan establecerse en el presente pliego, impondrá, en virtud de la presente cláusula penal que tiene carácter cumulativo y no sustitutivo a los efectos del artículo 1152 del Código Civil, una penalización igual al TRES por ciento (3%) sobre el precio del Contrato por cada hora de retraso, sin justificación aceptada por INTECO. En caso de retraso por periodos inferiores a una hora, se prorratearán por minutos las penalizaciones que correspondan.

Cuando a juicio del Director Técnico las incidencias que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, negligencia u otras causas de índole similar, se impondrá una penalización equivalente al precio de los trabajos realizados, en las condiciones señaladas en el presente punto.

La imposición de penalizaciones no impide a INTECO el exigir al adjudicatario el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que INTECO pudiera tener derecho.

3.5.1. Acuerdo de Nivel de Servicio

El ofertante deberá proponer a INTECO y Red.es un modelo de acuerdo de nivel de servicio que garantice la prestación de los servicios contratados dentro de unos límites aceptables. Independientemente del contenido de dicho acuerdo de niveles de servicio, el ofertante se comprometerá al menos a garantizar a INTECO / Red.es que los servicios serán prestados con los niveles mínimos que se detallan a continuación.

3.5.1.1. Niveles mínimos de servicio

Los niveles de servicio mínimos que deberá cumplir el ofertante durante la operación del servicio son los siguientes:

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar penalización						
Control de cambios	Este nivel de servicio cubre la aplicación correcta y oportuna de los cambios realizados sobre las configuraciones de la infraestructura de seguridad	La medición para este nivel de servicio se describe a continuación: La aplicación de cambios de acuerdo a la siguiente tabla: <table border="1"> <tr> <td>Prioridad</td> <td>Tiempo de aplicación</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>- 30 minutos</td> </tr> <tr> <td>1 – Alta</td> <td>4 horas</td> </tr> </table>	Prioridad	Tiempo de aplicación	0	- 30 minutos	1 – Alta	4 horas	Informe mensual con el resumen de los cambios realizados sobre la infraestructura de seguridad gestionada	24 X 7 X 365	Que la aplicación de controles de cambio se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los
Prioridad	Tiempo de aplicación										
0	- 30 minutos										
1 – Alta	4 horas										

	<p>gestionada desde el SOC y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de aplicación de control de cambios</p> <p>Entrega, el 10º día hábil del mes siguiente, del "Informe mensual de eventos de control de cambio" atendidos durante el periodo.</p>	<table border="1"> <tr> <td>2 – Media</td> <td>8 horas</td> </tr> <tr> <td>3 - Baja</td> <td>Planeado</td> </tr> </table>	2 – Media	8 horas	3 - Baja	Planeado	<p>desde el SOC.</p>	<p>definidos en la tabla de prioridades.</p>
		2 – Media	8 horas					
3 - Baja	Planeado							
<p>Este nivel de servicio sólo aplica para la infraestructura de seguridad gestionada de forma directa por el SOC del licitante.</p> <p>La prioridad de cada evento será acordada de manera previa conjuntamente entre el personal del licitante e INTECO.</p> <p>Para cambios masivos (+ 5 en un solo evento) se acordarán los tiempos de aplicación en común acuerdo entre el licitante e INTECO.</p>								

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar penalización												
Soporte a fallos	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallos en la infraestructura de seguridad gestionada desde el SOC, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que sea asignado un número de evento)</p> <p>Tiempo promedio de respuesta (El tiempo que transcurre entre</p>	<p>La medición para este nivel de servicio se describe a continuación y será vía telefónica de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <p>El tiempo de atención del fallo:</p> <table border="1"> <tr> <td>Todas las prioridades</td> <td>30 minutos</td> </tr> </table> <p>Para el tiempo de respuesta la medición será por vía telefónica la cual será de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Tiempo de Respuesta</th> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>90 Minutos</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>3 horas</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>Programado</td> </tr> </table> <p>Para el tiempo de restauración:</p> <table border="1"> <tr> <td>Todas las prioridades</td> <td>24 horas</td> </tr> </table> <p>Este nivel de servicio sólo aplica para la infraestructura de seguridad gestionada por el SOC.</p>	Todas las prioridades	30 minutos	Prioridad	Tiempo de Respuesta	Alta	90 Minutos	Media	3 horas	Baja	Programado	Todas las prioridades	24 horas	<p>Informe mensual de eventos de soporte a fallos atendidos durante el periodo sobre la infraestructura de seguridad gestionada desde el SOC.</p>	24 X 7 X 365	<p>Que el tiempo de atención, respuesta y restauración en eventos de soporte a fallos se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla de prioridades.</p>
Todas las prioridades	30 minutos																
Prioridad	Tiempo de Respuesta																
Alta	90 Minutos																
Media	3 horas																
Baja	Programado																
Todas las prioridades	24 horas																

<p>que se asigna el número de evento hasta que el personal del licitante inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de restauración (El tiempo que transcurre entre que se diagnostica un fallo en un dispositivo hasta que se restaura su funcionamiento)</p> <p>Entrega, el 10º día hábil del mes siguiente, del "Informe mensual de eventos de soporte a fallas" atendidos durante el periodo.</p>				
--	--	--	--	--

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar penalización
Monitorización de actividad sospechosa	Este nivel de servicio cubre la monitorización en línea de la infraestructura de seguridad para detectar la existencia de actividades sospechosas y se calcula a través de: Tiempo promedio de notificación de actividades sospechosas	La medición para este nivel de servicio se describe a continuación: La notificación de actividades sospechosas en un máximo de 30 minutos posterior a su detección. Envío del dictamen de actividades sospechosas en un máximo de 90 minutos después de su detección. Este nivel de servicio sólo aplica para la infraestructura tecnológica de seguridad administrada de forma directa por el licitante.	Informe mensual de eventos de actividad sospechosa atendidos durante el periodo sobre la infraestructura tecnológica de seguridad.	24 X 7 X 365	Que la notificación a partir de la confirmación de la actividad sospechosa se realice en promedio mensual en más de 30 minutos. Y que el envío del dictamen de la actividad sospechosa se realice en

	<p>Tiempo promedio de entrega/envío de dictamen de actividades sospechosas</p> <p>Entrega, el 10º día hábil del mes siguiente, del "Informe mensual de eventos actividad sospechosa" atendidos durante el periodo.</p>				<p>promedio mensual en más de 90 minutos.</p>
--	--	--	--	--	---

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar penalización
Gestión de incidentes de seguridad	<p>Este nivel de servicio cubre la confirmación, notificación y contención de incidentes de seguridad derivados de una Actividad Sospechosa que se haya presentado sobre la infraestructura de seguridad.</p> <p>Este nivel de servicio se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de notificación/contención de incidentes de seguridad</p> <p>La acción a medir (notificación o contención) será la que se haya predefinido en los procedimientos de actuación.</p> <p>Acción de contención se considera aquella acción tomada para evitar que el ataque sea exitoso.</p>	<p>La medición para este nivel de servicio se describe a continuación:</p> <p>En los casos en los que una actividad sospechosa se convierta en un incidente de seguridad se realizará la notificación en un máximo de 30 minutos posterior a su confirmación.</p> <p>Una vez confirmado el incidente de seguridad, se tomarán las acciones de contención o notificación que se hayan definido junto con INTECO en los procedimientos de operación.</p> <p>Los cambios que</p>	<p>Dentro del Informe mensual de eventos de actividad sospechosa atendidos durante el periodo, se integrará un "Resumen de los incidentes de seguridad presentados durante el periodo".</p>	<p>24 X 7 X 365</p>	<p>Que la notificación/contención a partir de la declaración del incidente de seguridad se realice en promedio mensual en más de 30 minutos.</p>

		se deriven de la ejecución de las acciones de contención quedarán sujetos al nivel de servicio de Control de Cambios con prioridad 'Emergencia'.			
--	--	--	--	--	--

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)
Entrega de Informes	Entrega de Informes mensuales de servicios sujetos a algún nivel de servicio y se calcula a través de: Tiempo de entrega de Informes	La medición para este nivel de servicio se describe a continuación: La entrega de los Informes se hará como máximo el décimo día hábil del mes siguiente.	Informe de cada nivel de servicio comprometido	Mensual

3.5.1.2. Indicadores

A continuación se definen los indicadores objetivos por los que mensualmente se va a evaluar la prestación del servicio, de acuerdo con las definiciones y niveles de servicio indicados en el apartado 3.5.1.1. El incumplimiento en los valores comprometidos supondrá la aplicación de las correspondientes penalizaciones.

- **Indicador 1, CCA:** Tiempo promedio de aplicación de cambios.
- **Indicador 2, SFA:** Tiempo promedio de atención ante fallos.
- **Indicador 3, SFR:** Tiempo promedio de respuesta ante fallos.
- **Indicador 4, SFE:** Tiempo promedio de restauración ante fallos.
- **Indicador 5, ASN:** Tiempo promedio de notificación de actividades sospechosas.
- **Indicador 6, ASD:** Tiempo promedio de envío del dictamen sobre actividades sospechosas.
- **Indicador 7, ISN:** Tiempo promedio de notificación de incidentes de seguridad.
- **Indicador 8, EIM:** Tiempo promedio de envío de informes mensuales de servicio.

Los ocho indicadores anteriores se evaluarán mensualmente.

3.5.1.3. Penalizaciones

Las Penalizaciones se detallan en el Pliego de Características Generales (Apartado "Penalizaciones").

3.6. SERVICE MANAGER

El licitador propondrá en su oferta un *service manager* que permita abordar con garantías las tareas objeto del contrato. Sus cuyas funciones serán las siguientes:

- Dirigir a los medios personales que presten los servicios de instalación y configuración de la solución propuesta, impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de los trabajos.
- Realizar las funciones de contacto directo y coordinación de los trabajos con INTECO / Red.es.

Un punto de contacto designado por INTECO y uno designado por Red.es comunicarán todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del contrato al *service manager* y en ningún caso darán órdenes o instrucciones directas a los medios técnicos que de forma concreta realicen dichos trabajos.

Los profesionales que como equipo principal sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos, así como conocimiento y experiencia en el sector.

3.7. METODOLOGÍA

Los licitadores deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante la prestación de los servicios, cumpliendo los objetivos fijados en el presente Pliego de Condiciones Técnicas. En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las tareas definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

3.8. PLANIFICACIÓN

Deberá suministrarse a INTECO la descripción del proyecto necesario para poder prestar el servicio, así como la planificación temporal de tareas e hitos. Si bien cada licitante podrá suministrar la planificación que mejor se acomode a su solución, como mínimo deberá tener en cuenta el siguiente esquema general:

- **Hito 0 – Firma del contrato:** Es el momento a partir del cual empiezan a computarse todos los compromisos de plazo de tiempo para alcanzar otros hitos de la planificación.
- **Fase I – Análisis y Diseño:** En esta fase el adjudicatario adquirirá los detalles sobre la infraestructura y servicios de INTECO / Red.es y realizará el diseño técnico de la solución. A la finalización de esta fase el adjudicatario deberá entregar a INTECO un informe con los detalles del diseño propuesto que deberá ser aprobado por el equipo técnico de INTECO / Red.es.

- **Fase II – Instalación:** En esta fase el adjudicatario realizará la instalación física del equipamiento necesario para la prestación del servicio y lo integrará en la infraestructura de INTECO / Red.es.
- **Fase III – Diseño de procedimientos:** A lo largo de esta fase, el adjudicatario elaborará los procedimientos operativos del servicio, que deberán ser aprobados por INTECO. A la finalización de la misma el adjudicatario deberá hacer entrega a INTECO de una copia de todos los procedimientos elaborados.
- **Hito 1 –** Se han terminado las fases I, II y III, y se comienza a prestar servicio en pruebas. Todos los dispositivos de seguridad quedan instalados, a falta sólo de la fase de estabilización. **El licitador deberá indicar claramente a que plazo máximo se compromete para la consecución de este hito.**
- **Fase IV – Estabilización:** Durante esta fase el adjudicatario efectuará todas las pruebas necesarias sobre el funcionamiento del servicio y de los elementos de seguridad instalados para poder garantizar su correcto funcionamiento. Durante esta fase no serán aplicables las penalizaciones descritas en el apartado 3.5.1.3.
- **Hito 2 –** Se comienza a prestar el servicio en modo normal, y ya son de aplicación todas las penalizaciones anteriormente descritas. A partir de este momento comienza el periodo de 24 meses durante el que el adjudicatario prestará el servicio y por el que puede facturar. **El licitador deberá indicar claramente a que plazo máximo se compromete para la consecución de este hito.**
- **Fase V – Prestación normal del servicio:** Durante la prestación normal del servicio, el adjudicatario podrá y deberá seguir afinando las reglas de los dispositivos de seguridad instalados, ya sea para las aplicaciones existentes o para otras nuevas que INTECO o Red.es puedan instalar.
- **Fase VI – Devolución del servicio:** Antes de la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar el retorno de toda la documentación generada a lo largo del contrato y de todos los registros de actividad del servicio y configuraciones almacenados en medios digitales. El adjudicatario deberá destruir toda esta información una vez haya sido transferida a INTECO / Red.es y mostrar evidencias de ello. Igualmente, el adjudicatario colaborará de forma diligente en la transferencia tecnológica a terceras partes designadas y autorizadas por INTECO. Todos los elementos instalados por el adjudicatario serán retirados de la infraestructura de INTECO / Red.es, colaborando en las tareas de reconfiguración necesarias para garantizar la disponibilidad y operatividad de los servicios protegidos. Todos los costes derivados de estas

tareas estarán incluidos en el importe del contrato. **El licitador deberá indicar claramente que plazo de tiempo máximo requiere para realizar esta Fase VI. En cualquier caso, ni el servicio ni las obligaciones del adjudicatario podrán darse por concluidas hasta que esta fase haya sido completada.**

- **Hito 3 – Finalización del servicio.** Cuando se ha completado la Fase VI, el servicio se da por concluido y cesa la relación contractual con el adjudicatario.

Las fases anteriormente descritas podrán solaparse, con el objeto de reducir los plazos necesarios para alcanzar los hitos descritos.

El plazo máximo que se aceptará para llegar al Hito 2 es de 60 días a partir de la fecha de firma del contrato, siendo valorable mediante fórmula la reducción de este plazo.

IMPORTANTE: El detalle de planificación y plazos deberá incluirse en el sobre número 3 junto con la oferta económica, al tratarse de un criterio de valoración cuantificable. Por lo tanto, no se debe adjuntar detalle alguno acerca de la planificación y plazos de puesta en marcha del servicio en la propuesta técnica (sobre nº 2). Cualquier propuesta técnica que haga referencia alguna a este detalle será excluida del proceso de licitación

3.9. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

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

Para la supervisión de la marcha de los trabajos INTECO designará a un Director Técnico. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

- a) Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados dentro de los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.
- b) Fijar reuniones periódicas entre INTECO y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

El Director Técnico de INTECO podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Para las labores de coordinación, en aspectos que excedan la relación con los medios personales, el adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto como interlocutor único con el Director Técnico.

Independientemente de las reuniones ya planificadas, el Director Técnico podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del contrato considere oportunas para asegurar el cumplimiento de los servicios. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de Reunión.

3.10. CONTROL DE CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

Los adjudicatarios reconocen el derecho de INTECO a examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

INTECO tendrá derecho a llevar a cabo auditorias de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse que la prestación de los servicios se realiza de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorias por los representantes de INTECO estará disponible sin restricciones. INTECO notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoria y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

4. FORMA DE EJECUCIÓN

5.1 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Director del proyecto. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de INTECO sin que el adjudicatario pueda facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de INTECO, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

El adjudicatario deberá informar al Director del proyecto sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina el Director, de cumplimiento de los servicios y que contendrá entre otros los siguientes puntos, si proceden:

- Trabajos realizados y resultados obtenidos en el período vigente.
- Trabajos planificados para el siguiente periodo.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos de los proyectos en los que esté involucrado.

Salvo indicación expresa en sentido contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

Al término de los servicios, el adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para la Sociedad, una copia en soporte digital con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

5.2 CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

1.2.1 Control de facturación

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario.

En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Cuando, a juicio del Director del proyecto, tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de

índole similar, se avisará al departamento Económico-Financiero de INTECO y la facturación resultante quedará minorada por el importe que corresponda de acuerdo a las penalizaciones establecidas en el Pliego de características generales.

1.2.2 Facturación

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 legalmente, remitiéndose a la Sociedad e indicando el número de expediente del contrato y el hito al que corresponde dicha factura a la dirección contabilidad@inteco.es.

El adjudicatario deberá expresar todos los importes que aparezcan en la oferta con dos decimales.

El adjudicatario emitirá por cada hito de facturación, dos facturas, una para los servicios del entorno A y otra para los servicios del entorno B tal y como vienen definidos en el presente pliego y con la distribución que efectúe en su oferta.

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán contener:

- Concepto e importes del servicio o trabajos realizados.
- El desglose de IVA.
- Referencia al número de expediente: 40/13
- Identificar siempre el nombre del proyecto (ver pie de página).
- Nombre completo de la Sociedad: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A., para la factura del entorno A y Entidad Pública Empresarial Red.es para la factura del entorno B
- CIF: A-24530735, para el entorno A y CIF: Q-2891006E para el entorno B.
- Dirección: Avenida José Aguado 41, Edificio INTECO – 24005 León, para el entorno A y Plaza Manuel Gómez Moreno S/N, 28020 Madrid, para el entorno B.
- Forma de pago.
- Cuenta corriente en la que realizar el pago.

Se establecen 24 hitos de facturación correspondientes a los 24 meses de prestación de servicio, cuyo importe será la mensualidad correspondiente por los servicios durante el mes corriente.

La primera factura podrá emitirse a partir del momento en que se empiece a prestar servicio (Hito 2 según se describe en el apartado “3.8 Planificación”), y con una cadencia mensual a partir de entonces. Asimismo, cumplido cada hito de facturación, el adjudicatario deberá entregar al Director del proyecto un reporte de cumplimiento de todos los trabajos realizados.

El pago de las facturas se realizará, tras su recepción, mediante transferencia bancaria como máximo a 60 días, los días 5 ó 20 del mes que corresponda.

5. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

5.3 DATOS GENERALES

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la Instrucción de Contratación de la Sociedad 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. 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 adjuntarse 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 la Sociedad.

IMPORTANTE: En el sobre nº 2 solo deben incluirse los documentos técnicos expresados en el punto siguiente. No debe recogerse la oferta económica, que debe incluirse en el sobre nº 3. La inclusión en el sobre nº 2 de los documentos que deben constar en el sobre nº 3 es causa de exclusión.

5.4 FORMATO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE Nº 2)

La propuesta sobre el objeto de la contratación se efectuará aportando, organizada e identificada, la siguiente información acompañada de la correspondiente documentación justificativa. Será causa de exclusión del procedimiento que la oferta técnica no cumpla con los requisitos técnicos mínimos exigidos en el apartado 3 del presente pliego.

La descripción técnica deberá ser clara y precisa. Está documentación será examinada y valorada conforme a los criterios previstos en el presente pliego. El licitador deberá responder de la exactitud de todos los datos presentados.

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

- I. **Resumen ejecutivo**, con una extensión máxima de 10 páginas en el que el licitador deberá exponer su visión sobre los servicios ofertados, detallar los conocimientos del licitador en las áreas objeto del contrato e introducir una

descripción de la metodología que propone para la prestación de los servicios y del personal encargado de los mismos y recoger las características técnicas principales y mejoras que propone.

- II. Características técnicas**, donde el licitador dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos técnicos. Incluirá necesariamente la respuesta detallada a todos los requerimientos técnicos expresados en el presente pliego, incluyendo para cada uno de ellos su capacidad y forma de satisfacerlo y cualquier otra información adicional que pueda mejorar la valoración técnica. En este apartado se deberá incluir una tabla resumen con el detalle del cumplimiento de cada uno de los requerimientos descritos según la nomenclatura descrita en el apartado 3.4.
- III. Metodología y certificaciones**, inclusión de certificaciones y modelos metodológicos adicionales que aplicará el licitador en los procesos de gestión del servicio.
- IV. Acuerdo de niveles de servicio**: descripción completa de los niveles de servicio ofertados por el licitador que han de respetar o superar al menos los indicados en el apartado 3.5 del presente pliego.
- V. Mejoras**: El licitador podrá proponer cuantas mejoras estime oportunas relativas a los requisitos técnicos del Servicio. Se entenderá por mejora, toda propuesta de productos o servicios no incluida en los requisitos del presente Pliego y que pueda resultar útil o conveniente para INTECO. El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado.

IMPORTANTE: No se debe adjuntar detalle alguno acerca de la planificación y plazos de puesta en marcha del servicio en la propuesta técnica (sobre nº 2). Cualquier propuesta técnica que haga referencia alguna a este detalle será excluida del proceso de licitación

6. 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*.

León, a 23 de julio de 2013

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD ESTATAL
INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN, S.A.**