

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:

Dirección General del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A.

C.I.F.: A-24530735

D. MANUEL ESCALANTE GARCÍA, facultado para este acto conforme consta en el Acta del Consejo de Administración de la Sociedad de fecha 21 de junio de 2012.

Expediente: 014/12

Objeto: "Prestación de servicios de seguridad en el área de operaciones de INTECO-CERT y oficina de seguridad del internauta (OSI)"

Tipo: Servicios

Procedimiento: Procedimiento abierto. Sujeto a regulación armonizada.

Publicación en el perfil del contratante: Sí

Antecedentes:

- Dentro de línea de actuación de Seguridad Tecnológica, INTECO alberga desde el año 2007, el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Tecnologías de la Información para PYMES y ciudadanos (en adelante, INTECO-CERT), con el objetivo de prestar los servicios propios de un CERT (Computer Emergency Response Team, Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas) o CSIRT (Computer Security Incident Response Team, Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática) incluyendo, por lo tanto, las características y prestaciones de este tipo de Centros.

INTECO-CERT tiene los siguientes objetivos de alto nivel:

- Concienciar a las PYMES y ciudadanos en materia de seguridad TIC e impulsar su uso.
- Proporcionar mecanismos y servicios de prevención y reacción ante incidencias en materia de seguridad de la información y las TIC.
- Proporcionar información clara y concisa acerca de la tecnología y la seguridad.
- Actuar como enlace entre las necesidades de PYMES y ciudadanos y las soluciones existentes en el mercado.
- Convertirse en centro de referencia a nivel nacional en materia de seguridad TIC.

- Impulsar la seguridad a nivel nacional e internacional, formando parte activa y colaborando en los distintos foros y asociaciones en materia de seguridad TIC.

Para lograr estos objetivos, INTECO-CERT ofrece una amplia gama de servicios a los ciudadanos y PYMES españolas en materia de seguridad TIC organizados en distintas áreas funcionales:

- Área de Servicios Preventivos y Difusión, ofreciendo información de actualidad sobre virus, vulnerabilidades y noticias en general, avisos de seguridad, servicios de protección, difusión y formación en materia de seguridad TIC, así como información en materia de legalidad vigente relacionada con las nuevas tecnologías.
- Área de Servicios Reactivos y Operaciones, ofreciendo servicios reactivos de respuesta y soporte a incidencias en materia de seguridad TIC y lucha contra el fraude electrónico. Realizando adicionalmente tareas de I+D, para análisis de malware, diseño y desarrollo de nuevas herramientas de seguridad.
- Área de Relaciones y comunicación, ofreciendo cooperación y coordinación con otras entidades de referencia en el sector, tanto a nivel nacional como internacional, así como la coordinación y participación en eventos, congresos, etc.

Además INTECO-CERT cuenta con los siguientes servicios internos:

Servicios de Gestión y Calidad del centro, con el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad, seguridad, etc., del Centro, y la elaboración de indicadores, políticas y procedimientos del mismo.

- El Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Industria, Turismo y Comercio, en su reunión del día 21 de diciembre de 2007, acordó la creación de la “Oficina de Seguridad del Internauta”, con el fin de proporcionar a los internautas afectados por incidentes de seguridad en la red los siguientes servicios:
 - Atención directa mediante correo electrónico, foros de consulta y línea telefónica.
 - Un portal Web de fácil acceso con información útil en materia de seguridad TIC.
 - Asesoramiento en la tramitación de incidentes graves de fraude o delito informático.

En dicho acuerdo se estableció que la “Oficina de Seguridad del Internauta” fuera gestionada por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de su Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad TIC INTECO-CERT.

Para la prestación de dicho servicio INTECO ha venido contratando algunos servicios de soporte a las actividades de la Oficina de Seguridad del Internauta.

Características del contrato

Objeto: El objeto del presente contrato es la prestación de servicios en el área de operaciones de INTECO-CERT y de la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI).

El objeto del contrato se divide en dos lotes:

- Lote 1: Servicio de gestión de incidencias de seguridad, administración de la red de servicios y herramientas de INTECO-CERT y OSI en el marco del área de Operaciones de INTECO-CERT. Los trabajos incluidos en este lote son:
 - Resolución y apoyo en la gestión de incidencias de seguridad notificadas por parte de los usuarios a través de los distintos canales habilitados a tal efecto: correo electrónico, servicio de chat, foros de seguridad, así como atención de las consultas trasladadas por parte de los operadores del CAU telefónico que estos no sean capaces de resolver. El objetivo es ofrecer un servicio de asesoramiento, ayuda y soporte en la resolución de problemas de seguridad para la PYME y ciudadanos.
 - Resolución y apoyo en la gestión de casos de fraude electrónico, ayuda al ciudadano y colaboración con los distintos agentes implicados (como pueden ser FCSE, ISPs, Agentes Registradores, etc.), con el objetivo de minimizar el impacto de las posibles actividades fraudulentas.
 - Estudio y análisis de la evolución del fraude electrónico, el malware y otras amenazas, para poder obtener informes de tendencias y nuevas amenazas que ofrezcan una visión general del panorama actual.
 - Soporte en la administración de redes y sistemas de INTECO-CERT, realizando tareas tales como la configuración de la red interna, operación de herramientas para la monitorización del nivel de amenaza de seguridad de la red, mantenimiento de servidores, servicios, etc.
- Lote 2: Servicios de seguridad especializados y avanzados, de sensibilización y formación para la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI). Los trabajos incluidos en este lote son:
 - Servicios avanzados de soporte a incidentes de seguridad y fraude electrónico con una complejidad técnica alta, análisis de código malicioso (malware), análisis forense, auditorías técnicas de seguridad o pentesting, detección proactiva de incidentes, investigación, análisis, diseño y desarrollo de nuevas herramientas de seguridad.
 - Servicios de sensibilización y formación: Mantenimiento y actualización de los servicios de sensibilización y formación de la OSI y Menores OSI, llevando a cabo también tareas de evolución de dichos servicios, mantenimiento y evolución de los contenidos de OSI y Menores OSI, tanto del portal, como para colaboraciones con terceros, dinamización de los perfiles en redes sociales de

OSI y Menores OSI, diseño y desarrollo de materiales multimedia para OSI y Menores OSI. Diseño de creatividades, impartición de charlas de concienciación a usuarios finales.

Plazo máximo de duración: El plazo de duración del contrato es de VEINTICUATRO MESES para el contrato inicial de 12 meses

Posibilidad de prórroga: Sí, posibilidad de 12 meses de prórroga.

Valor máximo estimado (prórroga incluida): Para determinar el valor estimado del contrato de conformidad con las actividades encaminadas al cumplimiento del mismo, se ha tomado como base y referencia el alcance del objeto contractual a desarrollarse, el plazo de ejecución, la experiencia y estudios con los que debe contar el equipo de trabajo que se requiere para cubrir la necesidad contractual. El valor máximo estimado es de 770.220,00 euros, IVA excluido. Este importe se desglosa del siguiente modo:

- *Contrato Inicial*
 - Lote 1: Contrato inicial 219.810 euros
 - Un máximo de 217.810 euros destinados a servicios de asistencia técnica.
 - Un máximo de 2.000 euros destinados a gastos de viaje y asistencia a eventos.
 - Lote 2: Contrato inicial 165.300 euros
 - Un máximo de 163.300 euros destinados a servicios de asistencia técnica.
 - Un máximo de 2.000 euros destinados a gastos de viaje y asistencia a eventos.
- *Contrato de prórroga*
 - Lote 1: Contrato inicial 219.810 euros
 - Un máximo de 217.810 euros destinados a servicios de asistencia técnica.
 - Un máximo de 2.000 euros destinados a gastos de viaje y asistencia a eventos.
 - Lote 2: Contrato inicial 165.300 euros
 - Un máximo de 163.300 euros destinados a servicios de asistencia técnica.
 - Un máximo de 2.000 euros destinados a gastos de viaje y asistencia a eventos.

Lugar de los trabajos: El centro habitual de trabajo serán las oficinas de la Sociedad en León.

Necesidad e idoneidad de la contratación:

Actualmente, INTECO-CERT y OSI cuentan con los siguientes servicios ofrecidos a la PYME y al ciudadano:

- Servicios de Información: orientados a facilitar a los usuarios de INTECO-CERT y OSI las últimas novedades en materia de seguridad informática.
- Servicios de Formación: cuyo objetivo es la concienciación y formación de las PYMEs y ciudadanos en todo lo relacionado con la seguridad en TIC y la legislación vigente aplicable.
- Servicios de Protección: los cuales proporcionan ayuda los usuarios en materia de protección activa.
- Servicio o área de Relaciones y Comunicación: destinada a la gestión de colaboraciones con otros agentes relacionados con el mundo de la seguridad informática.
- Servicios de Respuesta y Soporte: cuyo objetivo es ofrecer asistencia y soporte en la resolución de consultas e incidentes de seguridad que afecten a los usuarios de INTECO-CERT y OSI.

Para la prestación de los servicios indicados INTECO no dispone del personal suficiente para prestar de manera integral y efectiva las labores inherentes y propias de INTECO-CERT y la OSI y por ello necesita contar con el apoyo externo de empresas especializadas en materias específicas que permitan desarrollar todos los servicios de manera eficiente y eficaz, ofreciendo un servicio de calidad a los ciudadanos y a las PYMEs.

La necesidad de contratar los servicios a los que se refiere el Lote 1 es que la respuesta a los ciudadanos y PYMEs debe ser ágil y para su resolución se requiere apoyo de empresas especializadas con altos conocimientos en seguridad informática que presten apoyo en la gestión de incidencias de seguridad notificadas por parte de los usuarios a través de los distintos canales habilitados a tal efecto, en la gestión, estudio y análisis de casos de fraude electrónico con el objetivo de minimizar el impacto de las posibles actividades fraudulentas. Se quiere obtener informes de tendencias y nuevas amenazas en fraude que ofrezcan una visión general del panorama actual. Las necesidades también alcanzan al soporte en la administración de redes y sistemas de INTECO-CERT. Para que este apoyo cubra las necesidades de INTECO en estas áreas es necesario contar con un equipo de trabajo de al menos 4 recursos.

La necesidad de contratar los servicios a los que se refiere el Lote 2 es que La respuesta a los ciudadanos y PYMEs debe ser ágil y para su resolución se requiere apoyo de empresas especializadas con altos conocimientos en seguridad informática que presten soporte a incidentes de seguridad y fraude electrónico con una complejidad técnica alta, análisis de código malicioso (malware), análisis forense, auditorías técnicas de seguridad o pentesting, detección proactiva de incidentes, investigación, análisis, diseño y desarrollo de nuevas

herramientas de seguridad. Asimismo, se necesita apoyo para la prestación de servicios de sensibilización y formación: Mantenimiento y actualización de los servicios de sensibilización y formación de la OSI y Menores OSI, llevando a cabo también tareas de evolución de dichos servicios, mantenimiento y evolución de los contenidos de OSI y Menores OSI, tanto del portal, como para colaboraciones con terceros, dinamización de los perfiles en redes sociales de OSI y Menores OSI, diseño y desarrollo de materiales multimedia para OSI y Menores OSI. Diseño de creativities, impartición de charlas de concienciación a usuarios finales. Para que este apoyo cubra las necesidades de INTECO en estas actividades se ha estimado que es necesario contar con un equipo de trabajo de al menos tres recursos.

Los servicios que se contratan son idóneos para cubrir las necesidades porque la Oficina de Seguridad del Internauta e INTECO-CERT cuenta actualmente con una serie de servicios reactivos, preventivos y de difusión en materia de seguridad para cuyo mantenimiento y soporte de estas tareas se requiere de una empresa especializada en la materia que realice o apoye en la prestación de estos servicios para poder ejecutarlos de manera eficiente, eficaz y adecuada.

Licitadores:

Al presente procedimiento abierto concurren los siguientes licitadores:

Lote 1: Servicio de Gestión de incidencias de seguridad, administración de la red de servicios y herramientas de INTECO-CERT y OSI en el marco del área de operaciones de INTECO-CERT:

- GRUPO S21SEC GESTIÓN, S.A.

Lote 2: Servicios de seguridad especializados y avanzados, de sensibilización y formación, para la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI).

- INDRA SISTEMAS, S.A.

Actuaciones del expediente

- Anuncio previo: 16 de marzo de 2012.
- Memoria justificativa: 16 de marzo de 2012.
- Fecha aprobación Pliego: 24 de abril de 2012
- Fecha publicación Pliego: 7 de mayo de 2012.
- Fecha fin para la presentación de ofertas: 31 de mayo de 2012 a las 14:00 horas.
- Fecha calificación documentación del sobre 1: 31 de mayo de 2012.
- Fecha de acto público apertura del sobre 2: 5 de junio de 2012.
- Fecha informe de valoración: 12 de junio de 2012.
- Fecha de acto público de apertura del sobre 3: 13 de junio de 2012.
- Fecha propuesta de clasificación: 14 de junio de 2012

- Fecha aprobación lista de clasificación de los licitadores: 21 de junio de 2012.
- Solicitud de documentación conforme al artículo 151.2 TRLCSP: 22 de junio de 2012.
- Fecha de recepción de la documentación:
 - Grupo S21 Sec Gestión, S.A. :4 de julio de 2012
 - Indra Sistemas, S.A.: 5 de julio de 2012

Licitadores excluidos:

No se ha excluido a ningún licitador.

Criterios de valoración:

- La puntuación máxima que puede alcanzar una oferta son 100 puntos. Los criterios de valoración aplicar son subjetivos (puntuación máxima de 46 puntos) y formulados (puntuación máxima de 56 puntos).
- Aplicados los criterios de valoración de los criterios subjetivos (puntuación máxima de 46 puntos) establecidos en el pliego de prescripciones técnicas la oferta técnica mejor valorada para cada uno de los lotes es:
 - Lote 1: la presentada por Grupo S21 Sec Gestión, S.A
 - Lote 2: la presentada por Indra Sistemas, S.A.
- Posteriormente se ha procedido a la valoración de los criterios objetivos de las ofertas de los licitadores tomados en consideración cuya documentación obra en el sobre 3.

- **Lote 1:**

Los criterios a valorar son los siguientes:

- Oferta económica (puntuación máxima 30 puntos).
- Formación del equipo de trabajo (puntuación máxima 20 puntos).
- Mejora de bolsa de horas de trabajo (puntuación máxima 4 puntos).

Las fórmulas de valoración aplicadas son las previstas en el apartado 14.1 del Pliego de Características Generales.

La puntuación de las Ofertas es la siguiente:

a) *GRUPO S21 SEC GESTIÓN, S.A.*

- Oferta económica (puntuación máxima 30 puntos).
 - Precio oferta más baja: 194.600,00 €
 - Precio oferta más alta: 194.600,00 €

- Formación del equipo de trabajo (puntuación máxima 20 puntos).
 - Puntuación oferta peor: 20 puntos
 - Puntuación oferta mejor: 20 puntos
- Mejora de bolsa de horas de trabajo (puntuación máxima 4 puntos).
 - Puntuación oferta peor: 4 puntos
 - Puntuación oferta mejor: 4 puntos

– **Lote 2:**

Los criterios a valorar son los siguientes:

- Oferta económica (puntuación máxima 30 puntos).
- Formación del equipo de trabajo (puntuación máxima 20 puntos).
- Mejora de bolsa de horas de trabajo (puntuación máxima 4 puntos).

Las fórmulas de valoración aplicadas son las previstas en el apartado 14.2 del Pliego de Características Generales.

La puntuación de las Ofertas es la siguiente:

b) INDRA SISTEMAS, S.A.

- Oferta económica (puntuación máxima 30 puntos).
 - Precio oferta más baja: 149.375,00 €
 - Precio oferta más alta: 149.375,00 €
- Formación del equipo de trabajo (puntuación máxima 20 puntos).
 - Puntuación oferta peor: 20 puntos
 - Puntuación oferta mejor: 20 puntos
- Mejora de bolsa de horas de trabajo (puntuación máxima 4 puntos).
 - Puntuación oferta peor: 4 puntos
 - Puntuación oferta mejor: 4 puntos

- La puntuación final de los licitadores presentados a la licitación en orden descendente es la siguiente:

– **Lote 1**

- Grupo S21 Sec Gestión, S.L. 89,65 puntos

– **Lote 2**

- INDRA SISTEMAS, S.A. 93,07 puntos

Acuerdo de contratación y aprobación del gasto:

a). LOTE 1 Servicio de gestión de incidencias de seguridad, administración de la red de servicios y herramientas de INTECO-CERT y OSI

Adjudicatario:

- GRUPO S21 SEC GESTIÓN, S.A. por presentar la oferta económicamente más ventajosa, aplicados los criterios de valoración previstos en el Pliego de Características Generales.

C.I.F:

- A-2086150

Fecha adjudicación:

- 05 de julio de 2012

Precio total y máximo de adjudicación:

- CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS EUROS (194.600,00 €), IVA excluido. Los precios unitarios aplicables para los servicios de asistencia técnica serán los previstos en la oferta presentada por el adjudicatario.

Duración del contrato:

- 12 meses desde el inicio de los servicios.

Posibilidad de prórroga:

- Sí

Fecha a efectos de formalización del contrato:

- La formalización del contrato tendrá lugar transcurridos 15 días hábiles desde que se comunique la presente adjudicación.

b). LOTE 2 Servicios de seguridad especializados y avanzados, de sensibilización y formación para la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI)

Adjudicatario:

- INDRA SISTEMAS, S.A. por presentar la oferta económicamente más ventajosa, aplicados los criterios de valoración previstos en el Pliego de Características Generales.

C.I.F:

- A-28599033

Fecha adjudicación:

- 05 de julio de 2012

Precio total y máximo de adjudicación:

- CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS (149.375,00 €), IVA excluido. Los precios unitarios aplicables para los servicios de asistencia técnica serán los previstos en la oferta presentada por el adjudicatario.

Duración del contrato:

- 12 meses desde el inicio de los servicios.

Posibilidad de prórroga:

- Sí

Fecha a efectos de formalización del contrato:

- La formalización del contrato tendrá lugar transcurridos 15 días hábiles desde que se comunique la presente adjudicación.

El presente acuerdo es susceptible de recurso especial en materia de contratación conforme a lo previsto en el art. 40.1 del TRLCSP.

Lo previsto en el presente acuerdo de adjudicación notifíquese a los interesados.

Fdo. Director General