

# **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD EN EL MARCO DE INTECO-CERT Y LA OFICINA DE SEGURIDAD DEL INTERNAUTA (OSI)**

## **PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

## ÍNDICE

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO</b>	<b>6</b>
2.1. ANTECEDENTES	6
2.2. OBJETO	8
<b>3. 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</b>	<b>9</b>
3.1. OBJETO	9
3.2. REQUISITOS TÉCNICOS	10
3.2.1. Consideraciones Previas	10
3.2.2. Descripción de los trabajos	10
3.2.3. Equipo de trabajo	16
3.2.4. Planificación	20
3.2.5. Dirección y seguimiento de los trabajos	21
3.2.6. Forma de ejecución	22
3.2.7. Certificaciones de empresa	26
3.2.8. Control de calidad y garantía definitiva de los trabajos	26
<b>4. LOTE 2: SERVICIOS DE SEGURIDAD ESPECIALIZADOS Y AVANZADOS, DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN PARA LA OFICINA DE SEGURIDAD DEL INTERNAUTA (OSI)</b>	<b>28</b>
4.1. OBJETO DEL CONTRATO	28
4.2. REQUISITOS TÉCNICOS	29
4.2.1. Consideraciones Previas	29
4.2.2. Descripción de los trabajos	29
4.2.3. Equipo de trabajo	35
4.2.4. Planificación	39
4.2.5. Dirección y seguimiento de los trabajos	41
4.2.6. Forma de ejecución	41
4.2.7. Certificaciones de empresa	44
4.2.8. Control de calidad y garantía definitiva de los trabajos	45

<b>5.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS</b>	<b>47</b>
5.1.	DATOS GENERALES	47
5.2.	FORMATO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE Nº 2)	47
5.2.1.	LOTE 1	47
5.2.2.	LOTE 2	49
5.3.	CRITERIOS DE VALORACIÓN	50
<b>6.</b>	<b>ANEXO I: CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN</b>	<b>51</b>
6.1.	Cuestionario de empresa	51
6.2.	Cuestionarios de personal	52

**Nota:** Cualquier consulta en relación a este procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección [contratacion@inteco.es](mailto: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.

El presente documento cumple con las condiciones de accesibilidad del formato PDF (Portable Document Format).

Se trata de un documento estructurado y etiquetado, provisto de alternativas a todo elemento no textual, marcado de idioma y orden de lectura adecuado.

Para ampliar información sobre la construcción de documentos PDF accesibles puede consultar la guía disponible en la sección [Accesibilidad > Formación > Manuales y Guías](#) de la página <http://www.inteco.es>.

## 1. INTRODUCCIÓN

---

El **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A. (INTECO)**, es una sociedad estatal adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

INTECO es un centro de desarrollo de carácter innovador y de interés público de ámbito nacional que se orienta a la aportación de valor, a la industria y a los usuarios, y a la difusión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en España, en clara sintonía con Europa.

Su objetivo fundamental es servir como instrumento para desarrollar la Sociedad de la Información, con actividades propias en el ámbito de la innovación y el desarrollo de proyectos asociados a las TIC, basándose en tres pilares fundamentales: la investigación aplicada, la prestación de servicios y la formación.

La misión de INTECO es aportar valor e innovación a los ciudadanos, a las PYMES, a las Administraciones Públicas y al sector de las tecnologías de la información, a través del desarrollo de proyectos que contribuyan a reforzar la confianza en los servicios de la Sociedad de la Información en nuestro país, promoviendo además una línea de participación internacional.

Para ello, INTECO desarrolla actuaciones en las siguientes líneas:

- **Seguridad Tecnológica:** INTECO está comprometido con la promoción de servicios de la Sociedad de la Información cada vez más seguros, que protejan los datos personales de los interesados, su intimidad, la integridad de su información y eviten ataques que pongan en riesgo los servicios prestados. Y por supuesto que garanticen un cumplimiento estricto de la normativa legal en materia de TIC. Para ello coordina distintas iniciativas públicas en torno a la seguridad de las TIC, que se materializan en la prestación de servicios por parte del Observatorio de la Seguridad de la Información, el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Tecnologías de la Información (INTECO-CERT) y la Oficina de Seguridad del Internauta, de los que se benefician ciudadanos, PYMES, Administraciones Públicas y el sector tecnológico.
- **Accesibilidad:** INTECO promueve servicios de la Sociedad de la Información más accesibles, que supriman las barreras de exclusión, cualquiera que sea la dificultad o carencia técnica, formativa, etc., incluso discapacidad, que tengan sus usuarios. Y que faciliten la integración progresiva de todos los colectivos de

usuarios, de modo que todos ellos puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información. Asimismo desarrolla proyectos en el ámbito de la accesibilidad orientados a garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP.

- **Calidad TIC.** INTECO promueve unos servicios de la Sociedad de la Información que cada vez sean de mayor calidad, que garanticen unos adecuados niveles de servicio, lo cual se traduce en una mayor robustez de aplicaciones y sistemas, un compromiso en la disponibilidad y los tiempos de respuesta, un adecuado soporte para los usuarios, una información precisa y clara sobre la evolución de las funcionalidades de los servicios, y en resumen, servicios cada vez mejores. En esta línea impulsa la competitividad de la industria del Software a través de la promoción de la mejora de la calidad y la certificación de las empresas y profesionales de la ingeniería del software.
- **Formación:** la formación es un factor determinante para la atracción de talento y para la mejora de la competitividad de las empresas. Por ello, INTECO impulsa la formación de universitarios y profesionales en las tecnologías más demandadas por la industria.

INTECO, en su contratación se rige por las normas de Derecho imperativo 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 (TRLCSP) referentes a entidades del Sector Público que son poder adjudicador pero no son Administraciones Públicas, aplicándose en su defecto las normas de derecho privado.

Los interesados tienen acceso a las Instrucciones de contratación de INTECO a través del perfil de contratante publicado en la web o en la Plataforma de Contratación del Estado.

## 2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO

---

### 2.1. ANTECEDENTES

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. Dichos servicios ofrecen:
  - Suscripción a boletines y alertas.
    - Boletín de Actualidad: notas de seguridad, nuevos códigos maliciosos y virus informáticos (*malware*), noticias y eventos de seguridad.
    - Boletines de Alertas y Avisos de seguridad: notificaciones tempranas sobre nuevas amenazas (fraudes, vulnerabilidades, virus, etc.). Orientados por perfiles de usuario técnico y no técnico.
  - Noticias sobre actualidad de seguridad informática y eventos.
  - Avisos de nuevos virus, vulnerabilidades, *spam*. etc.
  - Avisos e información sobre casos de fraude electrónico.
  - Estadísticas propias de virus y *malware* propagados por correo, spam y fraude.
  - Útiles de seguridad gratuitos.
  - Actualizaciones de software.
  - Difusión de información en web y redes sociales: Twitter, Facebook y Youtube
  - Campañas de difusión de Confianza en los servicios de la Sociedad de la Información.
- **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.
  - Guías de buenas prácticas
  - Jornadas de sensibilización
  - Cursos de formación *on-line*

- Formación profesional para técnicos de seguridad en el caso de INTECO-CERT
- **Servicios de Protección:** los cuales proporcionan ayuda los usuarios en materia de protección activa.
  - Útiles y herramientas gratuitas de seguridad
  - Actualizaciones de software, configuraciones seguras, recuperación de sistemas y protección de menores.
  - Catálogo de Empresas y Soluciones de Seguridad TIC
  - Taxonomía de Soluciones de Seguridad TIC
- **Servicio o área de Relaciones y Comunicación:** destinada a la gestión de colaboraciones con otros agentes relacionados con el mundo de la seguridad informática.
  - Gestión de eventos: asistencia, participación, colaboración y organización.
  - Gestión de acuerdos de colaboración con otras entidades.
  - Relaciones con otros CERT.
  - Mantenimiento de los colaboradores de la Red de Sensores de Seguridad de INTECO-CERT.
- **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.
  - Gestión de Incidencias de seguridad (asesoramiento, ayuda y soporte en la resolución de problemas de seguridad). A través de los distintos canales habilitados a tal efecto, telefónico, chat, correo electrónico y foros de consulta.
  - Lucha contra el fraude electrónico. Gestión de casos de fraude, ayuda al ciudadano y colaboración con los distintos agentes implicados (FCSE, ISPs, Agentes registradores, etc.).
  - Gestión de malware: Análisis de código malicioso en laboratorio.
  - Análisis forense en el laboratorio.
  - Detección temprana de incidentes de seguridad.
  - Investigación, diseño y análisis de nuevas herramientas de seguridad.

Además INTECO-CERT cuenta con los siguientes **servicios internos**:

- **Servicios de Gestión y Calidad del centro.**
  - Gestión de redes y sistemas de INTECO-CERT
  - Gestión y mantenimiento de indicadores del servicio.
  - Gestión de la calidad y seguridad del centro.
  - Gestión de Proyectos.

## **2.2. OBJETO**

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios en el marco 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.
- Lote 2: Servicios de seguridad especializados y avanzados, de sensibilización y formación para la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI).

En el presente pliego se describen los trabajos que se han de realizar. Los trabajos propuestos para la realización de la asistencia técnica se han de materializar en la participación de la empresa adjudicataria en los tipos de actividad que se relacionan, y, en general, en cuantas otras tareas sean necesarias para la prestación de servicios en el área de operaciones de INTECO-CERT y de la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI).

### 3. 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

---

#### 3.1. OBJETO

El objeto del LOTE 1 es la operación del servicio de gestión de incidencias de seguridad de INTECO-CERT y OSI, así como la administración y el mantenimiento de la red de servicios y herramientas que soportan INTECO-CERT y OSI, en el marco del área de Operaciones de INTECO-CERT. Para ello se requiere la prestación de servicios de asistencia técnica necesarios para apoyar al equipo de INTECO. Los trabajos objeto del servicio incluyen al menos:

- Resolución y apoyo en la gestión de incidencias de seguridad recibidas 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.
- Apoyo a la gestión interna y colaboración y apoyo a los sistemas de calidad y gestión del centro.
- Colaboración con otras áreas de INTECO.

## 3.2. REQUISITOS TÉCNICOS

### 3.2.1. Consideraciones Previas

En este apartado se describen los servicios, características y requisitos 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 de los 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 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.

El adjudicatario deberá aportar los conocimientos, metodologías y apoyarse en las herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto.

El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la ejecución del contrato, respecto a toda la información de la Sociedad que con motivo del desarrollo de los trabajos llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona o entidad.

### 3.2.2. Descripción de los trabajos

A continuación se describen en detalle las actuaciones a desarrollar en el marco del contrato:

#### 3.2.2.1. Actuación 1: Respuesta a Incidencias de Seguridad

**Dedicación estimada:** 35-40% *(Correspondiente a los perfiles de técnico de gestión de incidentes. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda por el jefe de proyecto de INTECO y trasladada a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

Esta actuación comprende la gestión y resolución de consultas e incidentes en materia de seguridad que afecten a los usuarios de INTECO-CERT y OSI.

El adjudicatario deberá prestar el soporte necesario para atender las consultas e incidentes de seguridad recibidos a través de los siguientes canales de entrada:

- Servicio de chat en tiempo real de la OSI.

- Foros de INTECO-CERT y OSI.
- Buzones de incidencias de INTECO-CERT y OSI.
- Soporte de segundo nivel al equipo de operación del Servicio de Atención Telefónica de OSI, en aquellas cuestiones que no sepan resolver y sean escaladas al equipo de gestión de incidencias.
- Cualquier otra vía de entrada que sea habilitada o solicitada por el Jefe de Proyecto.

Se deberá prestar soporte en la coordinación de incidentes de seguridad a nivel nacional e internacional con los agentes implicados, entidades, otros CERT's, FCSE's, etc.

Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá aplicar los procedimientos establecidos y aprobados para la operación de la gestión de incidentes en el ámbito de INTECO-CERT y OSI. En última instancia las prioridades las marcará el Jefe de Proyecto de INTECO.

Así mismo, el adjudicatario deberá utilizar las herramientas de gestión de incidentes implantadas en INTECO-CERT y OSI, debiendo indicar el adjudicatario el plan de formación específico a aplicar para minimizar los tiempos de puesta en marcha en funcionamiento del equipo de gestión de incidentes. INTECO facilitará al adjudicatario la información, procedimientos y herramientas necesarias para dicha adaptación. En concreto, INTECO-CERT y OSI se apoyan en la herramienta RTIR (*Request Tracker for Incident Response*, Sistema de seguimiento de solicitudes para Respuesta a Incidentes).

La tipología de incidentes de seguridad que deben ser gestionados y resueltos pueden comprender al menos: distribución de *malware*, infecciones con código malicioso, sistemas comprometidos, datos de usuarios comprometidos, consultas de seguridad, privacidad, ataques de denegación de servicio, etc.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

### **3.2.2.2. Actuación 2: Respuesta ante casos de fraude electrónico**

**Dedicación estimada:** 35-40% (*Correspondiente a los perfiles de técnico de gestión de incidentes. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda por el jefe de proyecto de INTECO y trasladada a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego.*)

Esta actuación comprende el análisis y gestión de toda la información relacionada con los intentos de fraude electrónico que se detecten a partir de las consultas y notificaciones recibidas por INTECO-CERT y la OSI.

Con el objetivo de minimizar el impacto de estas actividades fraudulentas, se prestará un servicio de notificación y aviso a todos los agentes implicados en la lucha contra el fraude en Internet, desde el ciudadano a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, pasando por las entidades financieras, los ISPs y los Agentes Registradores.

Por tanto, el personal contratado deberá prestar el soporte necesario para proporcionar asesoramiento, ayuda y respuesta ante incidentes de fraude electrónico que afecten a los usuarios de INTECO-CERT y la OSI tales como:

- Resolución de incidentes o posibles casos de fraude notificados por usuarios, colaboradores, o descubiertos por el propio INTECO-CERT, coordinando y gestionando la comunicación entre entidades implicadas a través de herramientas específicas de gestión de incidentes (JIRA). Asimismo resolución de incidentes de seguridad relacionados con fraude electrónico en dominios .es.
- Alimentación y evolución de un repositorio con los distintos casos de fraude gestionados tipificados (*phishing, pharming, vishing, muleros, cartas nigerianas, etc.*), generando así una base de conocimiento fiable sobre la situación actual del fraude.
- Ampliación y mantenimiento de colaboraciones con distintas empresas, grupos de trabajo y organismos involucrados en la lucha contra el fraude.
- Colaborar activamente sobre el *protocolo de comunicación .es* mediante el que se definen las actuaciones y procedimientos a seguir para favorecer la detección de actividades fraudulentas en dominios .es y propiciar un canal de comunicación sobre el que emprender medidas eficientes para minimizar su efecto.

Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá aplicar los procedimientos establecidos y aprobados para la operación de la gestión de casos de fraude en el ámbito de INTECO-CERT y OSI. En última instancia las prioridades las marcará el Jefe de Proyecto de INTECO.

Así mismo, el adjudicatario deberá utilizar las herramientas de gestión de casos de fraude implantadas en INTECO-CERT y OSI, debiendo indicar el adjudicatario el plan de formación específico a aplicar para minimizar los tiempos de puesta en marcha en funcionamiento del equipo de gestión de incidentes. INTECO facilitará al adjudicatario la información, procedimientos y herramientas necesarias para dicha adaptación. En concreto, INTECO-CERT y OSI se apoyan en la herramienta JIRA para la gestión de casos de fraude.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

### 3.2.2.3. Actuación 3: Estudio y análisis de la evolución del fraude electrónico, *malware* y otras amenazas

**Dedicación estimada:** 10-15% (*Correspondiente a los perfiles de técnico de gestión de incidentes. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda por el jefe de proyecto de INTECO y trasladada a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego*).

El objetivo de esta actuación es llevar a cabo la explotación y correlación de los datos almacenados en distintas bases de datos gestionadas por INTECO-CERT y OSI, para poder obtener informes de tendencias y nuevas amenazas.

El adjudicatario deberá prestar el soporte necesario para realizar las siguientes actividades:

- Explotación de los datos de casos de fraude electrónico a partir del repositorio de fraude de INTECO-CERT, generación de informes y análisis de tendencias.
- Explotación y análisis de la base de datos de malware y generación de informes y análisis de tendencias.
- Explotación de los datos de la red de sensores de INTECO-CERT y generación de informes y análisis de tendencias.
- Explotación de otras fuentes de información de INTECO tales como vulnerabilidades, redes *Honeypot*, *Honeyclients*, etc.
- Correlación de datos entre las distintas bases de datos y generación de informes y análisis de tendencias.
- Apoyo a actividades de análisis de código malicioso en el laboratorio de INTECO.
- Apoyo a actividades de análisis forense en el laboratorio de INTECO.
- Generación de informes mensuales con el detalle las actividades realizadas en el ámbito de la gestión de incidentes de seguridad y lucha contra el fraude electrónico, así como analizando tendencias detectadas no solo en las actividades realizadas sino por terceras partes.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

### 3.2.2.4. Actuación 4: Soporte en la administración y redes des sistemas de INTECO-CERT y OSI

**Dedicación estimada:** 80-85% (correspondiente al perfil de técnico de sistemas. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

Esta actuación comprende la administración y mantenimiento de los servicios propios de INTECO-CERT y OSI, tanto en el entorno de producción, como en el de pre-producción, desarrollo y pruebas.

El personal contratado deberá proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Soporte y administración de, al menos, los actuales servicios de producción de:
  - correo electrónico.
  - listas de distribución.
  - plataformas de gestión de incidentes.
  - portales web.
  - servidores de bases de datos.
  - servicios de virtualización.
  - servicios de almacenamiento.
  - servicios de monitorización.
  - servicios de respaldo (*backup*)
- Administración del *pool* de servidores para soporte de los diversos aplicativos internos de INTECO-CERT y OSI.
- Soporte en la gestión y configuración de la red interna propia de INTECO-CERT.
- Mantenimiento y mejora continua de las políticas, procedimientos, guías, registros e indicadores, como parte del ciclo de mejora de la ISO 27001.
- Operación de las herramientas para la monitorización del nivel de amenaza de seguridad de la red de INTECO-CERT, y gestión de herramientas para centralización y explotación de eventos dentro de dicha red.

Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá aplicar los procedimientos establecidos y aprobados por INTECO-CERT. En última instancia las prioridades las marcará el Jefe de Proyecto de INTECO.

Así mismo, el adjudicatario deberá indicar el adjudicatario el plan de formación específico a aplicar para minimizar los tiempos de puesta en marcha en funcionamiento del equipo de administración de red y sistemas. INTECO facilitará al adjudicatario la información, procedimientos y herramientas necesarias para dicha adaptación.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

### **3.2.2.5. Actuación 5: Apoyo a la gestión interna y colaboración y apoyo a los sistemas de calidad y gestión del centro**

**Dedicación estimada:** 5-10% *(correspondiente a los perfiles de técnico de sistemas y técnico de gestión de incidentes. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

Como norma general, el adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento de los sistemas de calidad, seguridad, etc., y las certificaciones y acreditaciones correspondientes:

- INTECO cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) asociados a la actividad de INTECO-CERT. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento de dichos sistemas, así como en la ayuda al mantenimiento de los procedimientos, roles y responsabilidades, formación a los integrantes de INTECO-CERT, etc.
- INTECO-CERT es miembro acreditado de los foros más relevantes en el ámbito de la seguridad y centros de respuesta a incidentes de seguridad. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento y colaboración en dichos foros, entre ellos el FIRST (Forum for Incident Response Security Teams), ENISA (Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información), TERENA (*Trans-European Research and Education Networking Association*), APWG (*Anti-phishing Working Group*), etc.
- INTECO cuenta con un sistema de indicadores asociados a la actividad de INTECO-CERT y la “Oficina de Seguridad del Internauta”. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento de dicho cuadro de mando, así como en la definición y alimentación de nuevos indicadores.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

### 3.2.2.6. Actuación 6: colaboración con otras áreas de INTECO

**Dedicación estimada:** 10-15% (correspondiente a los perfiles de técnico de sistemas y técnico de gestión de incidentes. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

El adjudicatario deberá colaborar y coordinarse con otras áreas de INTECO-CERT e INTECO y podrá colaborar con otros proyectos de seguridad de INTECO.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

### 3.2.3. Equipo de trabajo

#### 3.2.3.1. Composición

Los recursos necesarios para la prestación de los servicios del lote 1 serán los adecuados para realizar con garantía las tareas definidas con dedicación completa y continuada durante todo el periodo de ejecución del proyecto.

El equipo de trabajo estará compuesto al menos por **3 Técnicos de Gestión de Incidentes y 1 Técnico de Sistemas**, si bien uno de los técnicos de gestión de incidentes podrá desempeñar tareas correspondientes al perfil del técnico de sistemas, en función de las necesidades del servicio.

Esta estimación debe considerarse orientativa, pudiendo ampliarla o mejorarla en la oferta correspondiente de forma razonada, sin embargo se facturarán exclusivamente las jornadas efectivamente realizadas por los cuatro técnicos de seguridad descritos en el párrafo anterior.

El reparto del esfuerzo total entre las diferentes actividades contempladas en el Pliego para este lote podrá ser reasignado de acuerdo a las prioridades que en cada momento establezca INTECO.

Los miembros del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria estarán dispuestos a viajar durante el período de duración del contrato y al lugar que, en cada momento, INTECO estime oportuno, para el desarrollo y seguimiento de los trabajos, estando incluidos todos sus gastos dentro del importe de adjudicación. En el pliego de Características Generales se hace una valoración económica de los viajes a realizar durante el periodo de vigencia del contrato.

El equipo de personas que se incorporará para la ejecución de los trabajos tras la formalización del contrato deberá estar formado por aquellas especificadas en la oferta

adjudicataria, salvo que INTECO autorizase de manera expresa alguna modificación que será por causas imprevistas que motiven la imposibilidad de la incorporación y cumpliendo con lo previsto en el apartado de Sustitución de medios personales.

Ningún miembro del equipo contratado podrá tener contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta anomalía podrá significar la resolución del contrato.

### **3.2.3.1. Perfil técnico del equipo de trabajo**

Los perfiles deberán cubrir los siguientes requisitos (consultar apartado de criterios de valoración):

- Capacidades para los Técnicos de Gestión de Incidentes:
  - Formación acreditada en seguridad TIC y especialmente en gestión de incidentes de seguridad informática.
  - Experiencia en seguridad TIC y especialmente en gestión de incidentes de seguridad y fraude electrónico de al menos 2 años.
  - Conocimientos y/o experiencia en análisis de malware, análisis de sistemas comprometidos, fraude electrónico, SPAM, seguridad en redes y sistemas, etc.
  - Conocimientos de herramientas de gestión de incidentes, valorándose conocimientos y/o experiencia en las herramientas RTIR (<http://bestpractical.com/rtir/>) y Jira (<http://www.atlassian.com/software/jira/>).
  - Conocimientos y experiencia en administración de sistemas operativos (al menos Windows, Linux y MAC OS).
  - Conocimientos y experiencia en administración de redes y hardware de comunicaciones, bastidores y aplicativos y servicios de soporte a equipos de seguridad.
  - Capacidad de comunicación, trato con el usuario y trabajo en equipo.
- Capacidades para los Técnicos de Sistemas:
  - Conocimientos avanzados y experiencia de al menos 2 años en administración de sistemas operativos, al menos Windows en sus principales versiones de cliente y servidor, Linux (imprescindible Red Hat, valorable CentOS, Debian y Ubuntu), así como MacOS.

- Conocimientos y experiencia de al menos 2 años en administración de redes y hardware de comunicaciones, bastidores y aplicativos y servicios de soporte a equipos de seguridad.
- Experiencia de al menos 2 años en administración avanzada de aplicativos (para mayor información entre paréntesis se identifican los tipos de aplicativos usados en INTECO):
  - servidores de correo electrónico (postfix).
  - listas de distribución (mailman, sympa).
  - plataformas de gestión de incidentes (rtir, jira, glpi).
  - servicios y portales web (apache, IIS, tomcat, jboss).
  - servidores de bases de datos (MS-SQL, PostgreSQL, MySQL).
  - servicios de virtualización (vmware, xen, virtualbox).
  - servicios de almacenamiento.
  - servicios de monitorización (nagios).
  - servicios de respaldo (*backup*).
- Experiencia en administración de servidores web, servidores de aplicaciones y bases de datos, en *cluster*.
- Conocimientos de Bastionado de equipos y Auditorías de Seguridad.
- Formación y conocimientos de seguridad TIC.
- Capacidad de comunicación y trabajo en equipo.

Para todos los perfiles se valorará un nivel de inglés (lectura, escritura y oral) mínimo B (B1 o B2), según los criterios establecidos en el Marco común europeo de referencia para las lenguas del Consejo de Europa (<http://europass.cedefop.europa.eu/LanguageSelfAssessmentGrid/es>) teniendo en cuenta que no se incluirá el apartado referido a formación expresamente recogidos en el sobre 3.

Los licitadores incluirán en sus propuestas el currículum del perfil como documentación a presentar según la Ficha del ANEXO I: Cuestionarios de recogida de información relativa a "CUESTIONARIOS DE PERSONAL" que deberán ser cumplimentadas con los datos requeridos. A este respecto cabe señalar que el perfil profesional presentado en la oferta, será vinculante para el ofertante en caso de resultar adjudicatario de la oferta.

- Al objeto de contrastar los datos facilitados, INTECO se reserva la facultad de efectuar las comprobaciones que estime oportunas

Al objeto de contrastar los datos facilitados, la Sociedad se reserva la facultad de efectuar las comprobaciones que estime oportunas

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

La Sociedad en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente servicios para esta Sociedad.

### **3.2.3.2. Jornada Laboral**

El tiempo de disponibilidad del equipo de trabajo contratado es de 8 horas diarias por recurso y día laborable adaptándose al horario de apertura del Centro de Trabajo. En función de las necesidades del servicio se podrá adaptar el horario de forma puntual, siempre manteniendo el cómputo de horas por semana. Cualquier alteración del horario del servicio deberá ser solicitada por INTECO al adjudicatario y aprobada por ambas partes.

La prestación del servicio de este lote se realizará en horario laboral, de lunes a viernes, por lo que no se estipulan turnos de guardia en horarios de fin de semana, nocturnos o festivos. Cualquier alteración del horario del servicio deberá ser solicitada por INTECO al adjudicatario y aprobada por ambas partes.

INTECO dispondrá de los mecanismos que considere, para llevar a efecto el cumplimiento de la duración de la jornada laboral de las personas que componen el equipo de trabajo de la empresa contratada.

### **3.2.3.3. Formación del equipo de trabajo**

El personal ofertado para la realización de los trabajos contemplados en este pliego deberá contar con la formación adecuada para desempeñar las tareas y servicios del mismo.

En el caso de que el personal necesitara formación específica para acometer las tareas objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria pondrá los medios para proporcionarles la formación necesaria, procurando que tenga lugar fuera de la jornada laboral o interfiera mínimamente. En el caso de solapamiento de la jornada de formación con la de trabajo, el tiempo de formación no se computará a efectos de tiempo de ejecución del contrato. Si se realizará en horas de jornada laboral el adjudicatario requerirá previa autorización de la Sociedad.

Los gastos correspondientes al proceso de formación y los derivados del mismo correrán a cargo del adjudicatario.

#### **3.2.3.4. Sustitución de los medios personales**

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los medios personales que presten los trabajos corresponde a la Sociedad, siendo potestad suya solicitar el cambio de los medios personales por otros de igual categoría.

La modificación de las personas que conforman el equipo de trabajo ofertado podrá ser objeto de resolución del contrato por considerarse parte esencial del mismo.

No obstante, si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales que realicen el Servicio, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

1. Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
2. Presentación de al menos dos posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. Aceptación del candidato por parte del Director Técnico nombrado por INTECO.

En todo caso, la solicitud del cambio deberá realizarse con quince días de antelación y deberá garantizar la correcta prestación de los servicios de asistencia técnica, realizando una completa transferencia de información y tareas en la sustitución del personal.

#### **3.2.4. Planificación**

La planificación definitiva del proyecto se determinará a partir de la reunión de comienzo del mismo, no obstante, se estima que se desarrollará del siguiente modo:

##### **Reunión de lanzamiento**

Este hito tendrá lugar como muy tarde la semana siguiente a la firma del contrato. El adjudicatario entregará una presentación del proyecto en el que se contemplarán los principales aspectos a desarrollar:

- Presentación del equipo de trabajo del adjudicatario.
- Presentación de la metodología a usar por el adjudicatario en cuanto a organización y seguimiento de los trabajos.
- Presentación del plan de formación del equipo en caso necesario.

- La planificación definitiva se determinará la primera quincena del contrato de forma conjunta con INTECO.
- Cualquier otra tarea que redunde en el desarrollo del proyecto.

### **Informe mensual**

El adjudicatario elaborará **todos los meses** un informe técnico de seguimiento con los siguientes aspectos:

- Trabajos realizados en cada actuación y resultados obtenidos.
- Distribución de la carga de trabajo del equipo por tipo de actividad desarrollada
- Trabajos planificados para el siguiente periodo.
- Incidencias tanto técnicas como del equipo de trabajo.
- Propuestas de mejora.
- Detalle de indicadores de las distintas actuaciones, así como nivel de cumplimiento de los objetivos marcados por INTECO.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

Además el adjudicatario deberá elaborar toda la documentación necesaria en base a las distintas actuaciones objeto del contrato. Toda actividad debe quedar perfectamente documentada y registrada.

INTECO podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.

### **Memoria Final**

En este hito, al alcanzar la fecha final del proyecto, el adjudicatario deberá presentar una Memoria Final, como informe justificativo del alcance efectivo de los trabajos realizados, con detalle de entregables, recursos consumidos, indicadores, lecciones aprendidas, así como una propuesta de recomendaciones de actividades y objetivos a desarrollar y alcanzar en los siguientes meses en el ámbito de los servicios descritos en el presente pliego.

### **3.2.5. Dirección y seguimiento de los trabajos**

Corresponde a la Dirección Técnica del proyecto, la completa 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 de la marcha de los trabajos, INTECO indicará al comienzo del proyecto, la persona designada como Director de proyecto. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

- a. Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- b. Fijar reuniones periódicas entre la Sociedad y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.
- c. Notificar a INTECO el cumplimiento de los hitos de facturación a medida de que se vayan cumpliendo así como la aprobación última de las facturas emitidas por el proveedor.
- d. Notificar a INTECO las incidencias del proyecto que sean trascendentes para el mismo y el grado de evolución de los servicios.

Independientemente de las reuniones ya establecidas en el Plan de Proyecto, el Director de Proyecto podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario del proyecto así como la correcta consecución de los objetivos propuestos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de Reunión.

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

Durante el desarrollo del proyecto se podrán solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos a lo largo del proyecto.

La rectificación de los trabajos no aceptados no se computará como horas de trabajo realizadas por el adjudicatario.

Las rectificaciones derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario se computarán y abonarán como horas de trabajo dentro del proyecto.

### **3.2.6. Forma de ejecución**

#### **3.2.6.1. Lugar de realización de los trabajos**

El centro habitual de trabajo serán las oficinas de la Sociedad en León (Avenida José Aguado 41 – Edificio INTECO).

### **3.2.6.2. Soporte técnico**

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico o formación necesaria al personal asociado al proyecto para el buen desarrollo del mismo.

### **3.2.6.3. Obligaciones de información y documentación**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director Técnico de la Sociedad, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por el Director Técnico, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

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 de Proyecto. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de INTECO sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o 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.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director Técnico 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 Técnico, 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.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los

responsables de la Sociedad, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Salvo indicación expresa en 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.

El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional, una copia en soporte informático portátil (CD-ROM, DVD, llave USB, etc.) con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

### **3.2.6.4. Control económico y facturación**

#### **3.2.6.4.1. Control de Facturación**

Debido a las características propias del objeto del contrato, la facturación se realizará de manera mensual por las jornadas efectivamente realizadas.

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones, se comprobará la adecuación del equipo de trabajo que deberá cumplir requerimientos exigidos a los efectos previstos en este Pliego.

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

Cuando a juicio del Director Técnico, tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada por el importe que corresponda de acuerdo a las penalizaciones establecidas en el presente Pliego.

#### **3.2.6.4.2. Facturación**

La facturación del Servicio se llevará a cabo *mensualmente conforme a las jornadas efectivamente realizadas*, dentro del período de facturación, y previa conformidad de INTECO.

Junto con la factura, los adjudicatarios deberán entregar al Director Técnico un informe exhaustivo de cumplimiento de todos los trabajos realizados según se ha indicado anteriormente. INTECO facilitará al adjudicatario un modelo o plantilla de informe que él

mismo deberá cumplimentar con la información de la actividad relativa al período de 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.

Se establecen hitos mensuales de facturación, la facturación se hará por meses enteros y no de fecha a fecha, cuyo importe será el resultante de los gastos correspondientes a la prestación de servicios durante el mes corriente. 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 014/12 LOTE 1.
- Identificar siempre el proyecto “ASISTENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS DE SEGURIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES INTECO-CERT Y OSI”
- 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.
- El pago de las facturas se realizará, tras la aceptación de los trabajos, mediante transferencia bancaria a 40 días, los días 5 ó 20 del mes que corresponda conforme al plazo establecido en la ley 15/2010 de 5 de julio, de modificación de la ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Como se ha indicado, el adjudicatario incluirá con cada factura mensual un informe con la descripción de los trabajos realizados, *jornadas trabajadas y las ausencias del personal asignado durante el mes corriente*.

La oferta debe incluir el desglose de los importes para el perfil solicitado, así como el total resultante IVA excluido, que debe figurar por separado según la ficha del Anexo IV. El adjudicatario deberá expresar todos los importes que aparezcan en la oferta con dos decimales.

### **3.2.7. Certificaciones de empresa**

Se valorará que el licitador posea algún tipo de certificación en seguridad y calidad, cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea algún tipo de certificación de gestión de la seguridad en base a normas técnicas reconocidas internacionalmente (del tipo similar a la ISO 27001), cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea otros tipos de certificaciones relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones tales como desarrollo de software, accesibilidad, usabilidad, etc. (del tipo similar a la ISO 20000, COBIT, CMMi, etc.).

El adjudicatario podrá aportar, los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000 y españolas UNE 66900. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de certificación establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En su defecto, el adjudicatario podrá aportar un sistema propio de calidad o alguna acreditación equivalente.

INTECO se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su Sistema de Gestión de Calidad o de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

La aceptación y validez de estos certificados, acreditaciones y/o sistemas de calidad para el presente proyecto será decisión de INTECO.

El adjudicatario colaborará, conforme a las instrucciones que en su caso reciba de la INTECO, en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN-ISO 9001, el Sistema de Gestión Energética (SGE) UNE-EN-ISO16001 y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) UNE-EN-ISO 27001 de INTECO.

INTECO se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su SGSI, que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

### **3.2.8. Control de calidad y garantía definitiva 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.

El adjudicatario reconoce el derecho de INTECO para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por él realizados.

INTECO tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse de que la ejecución de los trabajos se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes de la INTECO estará disponible sin restricciones. La Sociedad notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoría 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. LOTE 2: SERVICIOS DE SEGURIDAD ESPECIALIZADOS Y AVANZADOS, DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN PARA LA OFICINA DE SEGURIDAD DEL INTERNAUTA (OSI)

---

### 4.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Lote 2 es la prestación de servicios de seguridad **avanzados** por un lado y de sensibilización y formación por otro, ambos necesarios y demandados en el marco de actuación de INTECO- CERT y la Oficina de Seguridad del Internauta. Para ello se requiere la prestación de servicios de asistencia técnica de apoyo al equipo de INTECO.

Los trabajos objeto del servicio incluyen al menos:

- Servicios avanzados:
  - Soporte a incidentes de seguridad y fraude electrónico con una **complejidad técnica alta**.
  - Análisis de código malicioso (malware).
  - Análisis forense.
  - Auditorias 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 creativities.
  - Impartición de charlas de concienciación a usuarios finales.
- Apoyo a la gestión interna y colaboración y apoyo a los sistemas de calidad y gestión del centro.

- Colaboración con otras áreas de INTECO.

## 4.2. REQUISITOS TÉCNICOS

### 4.2.1. Consideraciones Previas

En este apartado se describen los servicios, características y requisitos 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 de los 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 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.

El adjudicatario deberá aportar los conocimientos, metodologías y apoyarse en las herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto.

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

### 4.2.2. Descripción de los trabajos

A continuación se describen en detalle las actuaciones a desarrollar en el marco del contrato:

#### 4.2.2.1. Actuación 1: Respuesta a Incidencias de Seguridad y Fraude Electrónico con complejidad alta

**Dedicación estimada:** 5-10% (correspondiente al perfil de técnico de seguridad de servicios avanzados. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

El objetivo de esta actuación es llevar a cabo el asesoramiento, ayuda y respuesta ante incidentes en materia de seguridad que tengan una complejidad técnica alta y requieran conocimiento experto para su resolución. Para ello, darán soporte al equipo de operación y gestión de incidentes de INTECO-CERT y OSI.

El adjudicatario deberá prestar el soporte necesario para ofrecer asistencia en el análisis y resolución de incidentes, tales como: distribución de malware, infecciones con códigos maliciosos, sistemas comprometidos, datos de usuarios comprometidos, botnets, fraude electrónico, etc.

Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá aplicar los procedimientos establecidos y aprobados para la operación de la gestión de incidentes.

Así mismo, el adjudicatario deberá utilizar las herramientas de gestión de incidentes implantadas en la OSI, debiendo indicar el adjudicatario el plan de formación específico a aplicar para minimizar los tiempos de puesta en marcha en funcionamiento del equipo. INTECO facilitará al adjudicatario la información, procedimientos y herramientas necesarias para dicha adaptación. En concreto, la OSI se apoya en la herramienta RTIR (*Request Tracker for Incident Response*, Sistema de seguimiento de solicitudes para Respuesta a Incidentes).

Estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### **4.2.2.2. Actuación 2: Análisis de malware**

**Dedicación estimada:** 5-10% (*correspondiente al perfil de técnico de seguridad de servicios avanzados. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego.*)

El adjudicatario deberá proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo tareas de análisis de código malicioso para de este modo:

- Ofrecer asistencia en el proceso de resolución de incidentes que afecten a los usuarios.
- Evaluar el impacto que tiene la muestra a través de las acciones que realiza y ofrecer la posibilidad de llevar a cabo tareas de notificación de alertas y avisos.

El análisis de las muestras de código malicioso se realizará utilizando tanto técnicas de análisis estático como dinámico, apoyándose para ello en herramientas ya creadas o desarrollando herramientas propias que faciliten esta labor.

Los procedimientos utilizados, las tareas desarrolladas y los resultados obtenidos en el marco de esta actividad deberán quedar debidamente documentados.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### 4.2.2.3. Actuación 3: Análisis forense

**Dedicación estimada:** 5-10% (correspondiente al perfil de técnico de seguridad de servicios avanzados. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte y los recursos necesarios para realizar tareas de análisis forense, que permitan reconstruir como se ha perpetrado un ataque a un sistema o servicio y poder así evaluar los daños ocasionados por el mismo.

Los procedimientos utilizados, las tareas desarrolladas y los resultados obtenidos en el marco de esta actividad deberán quedar debidamente documentados.

Las tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### 4.2.2.4. Actuación 4: Auditorías técnicas de seguridad o pentesting

**Dedicación estimada:** 5-10% (correspondiente al perfil de técnico de seguridad de servicios avanzados. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

El objetivo de esta actuación es llevar a cabo auditorías de seguridad y tareas de análisis y descubrimiento de vulnerabilidades, por lo que el adjudicatario deberá prestar el soporte necesario para realizar las siguientes actividades:

- Evaluar la seguridad ofrecida por un sistema y/o aplicación para evitar sufrir un posible ataque a través de la explotación de alguna vulnerabilidad existente.
- Análisis y descubrimiento de vulnerabilidades y desarrollo de herramientas y firmas de detección de dichas vulnerabilidades.
- Desarrollo de pruebas de concepto (exploits) y de parches o contramedidas para proteger a los usuarios y sistemas afectados.

Los procedimientos utilizados, las tareas desarrolladas y los resultados obtenidos en el marco de esta actividad deberán quedar debidamente documentados.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### 4.2.2.5. **Actuación 5: Detección proactiva de incidentes, investigación y desarrollo de nuevas herramientas de seguridad**

**Dedicación estimada:** 50-60% (correspondiente al perfil de técnico de gestión de seguridad de servicios avanzados. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

El adjudicatario deberá proporcionar los recursos necesarios para realizar una detección proactiva de incidentes de seguridad que puedan afectar a los internautas y la seguridad de las redes y sistemas, para ello se crearán herramientas que automaticen este tipo de procesos y se realizarán análisis manuales en los casos que lo requieran.

Apoyarán al despliegue y desarrollo de herramientas que ayuden a detectar actividades maliciosas en la red, como por ejemplo honeypots y honeyclients.

Se establecerán colaboraciones con otros agentes implicados, como CERTs, ISPs, fabricantes de soluciones de seguridad, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, etc. de cara optimizar estas tareas de detección.

Los recursos de asistencia técnica trabajarán junto al equipo de INTECO en la investigación, creación y mantenimiento de herramientas específicas que sirvan para el análisis y monitorización de amenazas y situaciones de seguridad que afecten a los usuarios finales.

Participarán en el desarrollo de herramientas propias de seguridad, tanto para utilización interna como para el público en general. Esta actividad abarca también la realización de pruebas de evaluación de otras herramientas y desarrollos externos para el análisis y estudio de distintos tipo de amenazas de seguridad: *malware*, fraude-e, etc., de cara a la posible implantación y operación de nuevas infraestructuras y herramientas.

Además se colaborará en el diseño, desarrollo, mantenimiento y mejora de herramientas específicas necesarias para llevar a cabo, de forma óptima, las tareas del equipo de gestión de incidentes.

Los proyectos y las tareas desarrolladas y los resultados obtenidos en el marco de esta actividad deberán quedar debidamente documentados.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### 4.2.2.6. **Actuación 6: Mantenimiento y actualización de los servicios de sensibilización y formación de la OSI y Menores OSI**

**Dedicación estimada:** 80-90% (correspondiente al perfil de técnico de seguridad de contenidos y formación. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

El adjudicatario deberá prestar el soporte necesario para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Mantener y evolucionar los servicios de actualidad de los blogs, noticias, y calendarios de eventos con los que informar y sensibilizar sobre las principales amenazas y riesgos, así como reflejar la actividad de la OSI y Menores OSI y las novedades más relevante del panorama de la seguridad
- Mantener y evolucionar el servicio de actualidad de alertas y avisos de seguridad para alertar tempranamente de las amenazas más activas de la red (campañas fraudulentas, vulnerabilidades en aplicaciones de uso común, malware de gran impacto, etc.) y facilitar mecanismos para su prevención, mitigación y resolución
- Mantener y evolucionar la arquitectura de información y sus contenidos asociados de forma que sirva de contexto y soporte apropiado para el conjunto de servicios de la OSI y sub-portal Menores OSI
- Diseñar y elaborar creativities y materiales multimedia como soporte a los servicios de información y formación
- Elaborar guías de recomendaciones en el uso de las TIC y la protección de los menores que den a conocer las buenas practicas reconocidas
- Mantener y evolucionar el servicio de boletines como canal de difusión de los contenidos de actualidad.
- Mantener y evolucionar el servicio de Útiles Gratuitos OSI y OSI Menores con el que acercar la oferta de soluciones gratuitas y dar a conocer las líneas de evolución y novedades en este ámbito.
- Mantener los canales de contenidos con colaboradores (Rincón del Vago, ClanTV, Google Safe Center, etc.) que ayuden a multiplicar el mensaje de la OSI y Menores OSI así como promocionar y posicionar sus servicios.
- Organizar y ejecutar acciones formativas que comprenden desde charlas de sensibilización hasta talleres-web de carácter práctico para los públicos objetivo de OSI y Menores OSI

- Gestionar y dinamizar a la comunidad de usuarios de Redes Sociales de la OSI y Menores OSI

Los servicios antes mencionados están dirigidos a ciudadanos, menores, padres y educadores por lo que los aspectos didácticos y pedagógicos han de estar especialmente presentes.

La consecución y mantenimiento del nivel AA de accesibilidad será uno de los requisitos a satisfacer por todos los contenidos generados para los portales de INTECO y por lo tanto deberá ser asumida por el adjudicatario en la elaboración de los mismos.

Los procedimientos utilizados, las tareas desarrolladas y los resultados obtenidos en el marco de esta actividad deberán quedar debidamente documentados.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### **4.2.2.7. ACTUACIÓN 7: Apoyo a la gestión interna y colaboración y apoyo a los sistemas de calidad y gestión del centro**

**Dedicación estimada:** 5-10% *(correspondiente a todos los perfiles. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

Como norma general, el adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento de los sistemas de calidad, seguridad, etc., y las certificaciones y acreditaciones correspondientes:

- INTECO cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) asociados a la actividad de INTECO-CERT. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento de dichos sistemas, así como en la ayuda al mantenimiento de los procedimientos, roles y responsabilidades, formación a los integrantes de INTECO-CERT, etc.
- INTECO-CERT es miembro acreditado de los foros más relevantes en el ámbito de la seguridad y centros de respuesta a incidentes de seguridad. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento y colaboración en dichos foros, entre ellos el FIRST (Forum for Incident Response Security Teams), ENISA (Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información), TERENA (*Trans-European Research and Education Networking Association*), APWG (*Anti-phishing Working Group*), etc.

- INTECO cuenta con un sistema de indicadores asociados a la actividad de INTECO-CERT y la “Oficina de Seguridad del Internauta”. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento de dicho cuadro de mando, así como en la definición y alimentación de nuevos indicadores.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### 4.2.2.8. Actuación 8: Colaboración con otras áreas de INTECO

**Dedicación estimada:** 5-10% (correspondiente a todos los perfiles. Dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).

El adjudicatario deberá colaborar y coordinarse con otras áreas de INTECO-CERT e INTECO y podrá colaborar con otros proyectos de INTECO.

Todas estas tareas serán concretadas con el Jefe de Proyecto en INTECO una vez celebrada la reunión de lanzamiento.

#### 4.2.3. Equipo de trabajo

##### 4.2.3.1. Composición

Los recursos necesarios para la prestación de los servicios del lote 2, serán los adecuados para realizar con garantía las tareas definidas con dedicación completa y continuada durante todo el periodo de ejecución del proyecto.

El equipo de trabajo estará compuesto al menos por **2 Técnicos de Seguridad orientados a servicios avanzados y 1 Técnico de Seguridad orientado a sensibilización y formación.**

Esta estimación debe considerarse orientativa, pudiendo ampliarla o mejorarla en la oferta correspondiente de forma razonada, sin embargo se facturarán exclusivamente las jornadas efectivamente realizadas por los tres técnicos de seguridad descritos en el párrafo anterior.

El reparto del esfuerzo total entre las diferentes actividades contempladas en el Pliego para este lote podrá ser reasignado de acuerdo a las prioridades que en cada momento establezca INTECO.

Los miembros del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria estarán dispuestos a viajar durante el período de duración del contrato y al lugar que, en cada momento, la Dirección General para el Desarrollo de la Sociedad de la Información estime oportuno, para el

desarrollo y seguimiento de los trabajos, estando incluidos todos sus gastos dentro del importe de adjudicación. En el Pliego de Características Generales se hace una valoración económica de los viajes a realizar durante el periodo de vigencia del contrato.

El equipo de personas que se incorporará para la ejecución de los trabajos tras la formalización del contrato deberá estar formado por aquéllas especificadas en la oferta adjudicataria, salvo que INTECO autorizase de manera expresa alguna modificación que será por causas imprevistas que motiven la imposibilidad de la incorporación y cumpliendo con lo previsto en el apartado de Sustitución de medios personales.

Ningún miembro del equipo contratado podrá tener contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta anomalía podrá significar la resolución del contrato.

#### **4.2.3.2. Perfil técnico del equipo de trabajo**

Los perfiles deberán cubrir los siguientes requisitos (consultar apartado de criterios de valoración):

- Capacidades para los Técnicos de Seguridad de servicios avanzados:
  - Formación y experiencia en seguridad TIC para llevar a cabo tareas de gestión de incidentes de seguridad de nivel alto, de al menos dos años.
  - Conocimientos avanzados y experiencia en:
    - Análisis de malware, tanto análisis estático como dinámico, con experiencia en el uso de herramientas que automaticen tales procesos, como análisis de comportamientos, análisis en ejecución, etc. Además se requieren conocimientos de ingeniería inversa.
    - Análisis forense informático.
    - Auditorías de seguridad con experiencia en metodologías, herramientas y conocimientos técnicos avanzados sobre auditorías técnicas de seguridad o pentesting.
    - Bastionado de equipos.
  - Conocimientos y experiencia avanzada en administración de sistemas operativos (al menos Windows, Linux y MAC OS).
  - Conocimientos y experiencia en administración de redes y bases de datos.
  - Conocimiento y experiencia en desarrollo en al menos los siguientes lenguajes de programación: C, Perl, Python, Ruby y PHP.

- Capacidad de innovación en el ámbito de la detección temprana de nuevas amenazas.
- Conocimientos y experiencia en la evaluación de herramientas de seguridad.
- Experiencia en desarrollo de herramientas de seguridad proactivas.
- Conocimiento de herramientas de gestión de incidentes.
- Capacidad de comunicación, trato con el usuario y trabajo en equipo.
- Capacidades para el Técnico de Seguridad de sensibilización y formación:
  - Formación y experiencia en seguridad TIC de al menos 2 años.
  - Conocimientos de la industria de seguridad TIC en general, productos y servicios, así como las tecnologías asociadas a las que aplican dichos productos y servicios.
  - Conocimientos sobre riesgos en el uso de las TIC: malware, fraude electrónico, spam, ingeniería social, privacidad, vulnerabilidades, etc.
  - Conocimientos sobre riesgos específicos en el uso de las TIC por el colectivo de menores: cyberbullying, sexting, grooming, etc.
  - Conocimientos y experiencia en diseño de creatividades, contenidos multimedia, maquetación y programación web.
  - Conocimiento y experiencia en acciones de sensibilización y formación en materia de seguridad informática.
  - Conocimientos y experiencia como gestor de comunidades en redes sociales y acciones de difusión y dinamización.
  - Conocimientos y experiencia en sistemas de publicación de contenidos web y SEO (acciones para el posicionamiento en motores de búsqueda).
  - Conocimientos y experiencia en creación de contenidos accesibles y usabilidad web.
  - Conocimientos de herramientas de seguridad y experiencia en análisis y evaluación.
  - Capacidad de comunicación, trato con el usuario y trabajo en equipo.

Para todos los perfiles se valorará un nivel de inglés (lectura, escritura y oral) mínimo B (B1 o B2), según los criterios establecidos en el Marco común europeo de referencia para las lenguas del Consejo de Europa

(<http://europass.cedefop.europa.eu/LanguageSelfAssessmentGrid/es>) teniendo en cuenta que no se incluirá el apartado referido a formación expresamente recogidos en el sobre 3.

Los licitadores incluirán en sus propuestas el currículum del perfil como documentación a presentar según la Ficha del ANEXO I: Cuestionarios de recogida de información relativa a “CUESTIONARIOS DE PERSONAL” que deberán ser cumplimentadas con los datos requeridos. A este respecto cabe señalar que el perfil profesional presentado en la oferta, será vinculante para el ofertante en caso de resultar adjudicatario de la oferta.

Al objeto de contrastar los datos facilitados, INTECO se reserva la facultad de efectuar las comprobaciones que estime oportunas

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

INTECO en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente servicios para esta Sociedad.

#### **4.2.3.3. Jornada Laboral**

El tiempo de disponibilidad del equipo de trabajo contratado es de 8 horas diarias por recurso y día laborable adaptándose al horario de apertura del Centro de Trabajo. En función de las necesidades del servicio se podrá adaptar el horario de forma puntual, siempre manteniendo el cómputo de horas por semana.

La prestación del servicio objeto de este Lote se realizará en horario laboral, de lunes a viernes, por lo que no se estipulan turnos de guardia en horarios de fin de semana, nocturnos o festivos. Cualquier alteración del horario del servicio deberá ser solicitada por INTECO al adjudicatario y aprobada por ambas partes.

INTECO dispondrá de los mecanismos que considere, para llevar a efecto el cumplimiento de la duración de la jornada laboral de las personas que componen el equipo de trabajo de la empresa contratada.

#### **4.2.3.4. Formación del equipo de trabajo**

El personal ofertado para la realización de los trabajos contemplados en este pliego deberá contar con la formación adecuada para desempeñar las tareas y servicios del mismo.

En el caso de que el personal necesitara formación específica para acometer las tareas objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria pondrá los medios para proporcionarles la formación necesaria, procurando que tenga lugar fuera de la jornada laboral o interfiera mínimamente. En el caso de solapamiento de la jornada de formación con la de trabajo, el tiempo de formación no se computará a efectos de tiempo de ejecución del contrato. Si se realizará en horas de jornada laboral el adjudicatario requerirá previa autorización de la Sociedad.

Los gastos correspondientes al proceso de formación y los derivados del mismo correrán a cargo del adjudicatario.

#### **4.2.3.5. Sustitución de los medios personales**

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los medios personales que presten los trabajos corresponde a la Sociedad, siendo potestad suya solicitar el cambio de los medios personales por otros de igual categoría.

La modificación de las personas que conforman el equipo de trabajo ofertado podrá ser objeto de resolución del contrato por considerarse parte esencial del mismo.

No obstante, si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales que realicen el Servicio, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

1. Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
2. Presentación de al menos dos posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. Aceptación del candidato por parte del Director Técnico nombrado por INTECO.

En todo caso, la solicitud del cambio deberá realizarse con quince días de antelación y deberá garantizar la correcta prestación de los servicios de asistencia técnica, realizando una completa transferencia de información y tareas en la sustitución del personal.

#### **4.2.4. Planificación**

La planificación definitiva del proyecto se determinará a partir de la reunión de comienzo del mismo, no obstante, se estima que se desarrollará del siguiente modo:

##### **Reunión de lanzamiento**

Este hito tendrá lugar como muy tarde la semana siguiente a la firma del contrato. El adjudicatario entregará una presentación del proyecto en el que se contemplarán los principales aspectos a desarrollar:

- Presentación del equipo de trabajo del adjudicatario.
- Presentación de la metodología a usar por el adjudicatario en cuanto a organización y seguimiento de los trabajos.
- Presentación del plan de formación del equipo en caso necesario.
- La planificación definitiva se determinará la primera quincena del contrato de forma conjunta con INTECO.
- Cualquier otra tarea que redunde en el desarrollo del proyecto.

### **Informe mensual**

El adjudicatario elaborará **todos los meses** un informe técnico de seguimiento con los siguientes aspectos:

- Trabajos realizados en cada actuación y resultados obtenidos.
- Distribución de la carga de trabajo del equipo por tipo de actividad desarrollada.
- Trabajos planificados para el siguiente periodo.
- Incidencias tanto técnicas como del equipo de trabajo.
- Propuestas de mejora.
- Detalle de indicadores de las distintas actuaciones, así como nivel de cumplimiento de los objetivos marcados por INTECO.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

Además el adjudicatario deberá elaborar toda la documentación necesaria en base a las distintas actuaciones objeto del contrato. Toda actividad debe quedar perfectamente documentada y registrada.

### **Memoria Final**

En este hito, al alcanzar la fecha final del proyecto, el adjudicatario deberá presentar una Memoria Final, como informe justificativo del alcance efectivo de los trabajos realizados, con detalle de entregables, recursos consumidos, indicadores, lecciones aprendidas, así como una propuesta de recomendaciones de actividades y objetivos a desarrollar y alcanzar en los siguientes meses en el ámbito de los servicios descritos en el presente pliego.

#### **4.2.5. 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 de la marcha de los trabajos, INTECO designará a un Director Técnico. Sus funciones en relación con el presente Pliego serán:

1. Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
2. Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.
3. 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 interlocutor único con el Director Técnico.

Independientemente de las reuniones ya establecidas, el Director Técnico podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario de los proyectos así como la correcta consecución de los objetivos propuestos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de reunión.

Con el fin de garantizar que se satisfagan 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.

Durante el desarrollo del proyecto INTECO podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos especificados.

El interlocutor seleccionado deberá asistir a las reuniones a las que le convoque INTECO.

#### **4.2.6. Forma de ejecución**

##### **4.2.6.1. Lugar de realización de los trabajos**

El centro habitual de trabajo serán las oficinas de INTECO en León (Avenida José Aguado 41 – Edificio INTECO).

#### **4.2.6.2. Soporte técnico**

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico o formación necesaria al personal asociado al proyecto para el buen desarrollo del mismo.

#### **4.2.6.3. Obligaciones de información y documentación**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director Técnico de INTECO, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director Técnico designado por INTECO 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 INTECO, de cumplimiento de los servicios.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables de INTECO, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

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 Técnico de INTECO. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de INTECO sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o 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.

Con carácter general 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. Excepcionalmente y con indicación expresa INTECO podrá requerir al adjudicatario que alguno de los documentos objeto del contrato sean presentados en inglés. El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para INTECO, una copia en soporte informático portátil (CD-ROM, DVD, llave USB, etc.) con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

#### **4.2.6.4. Control económico y facturación**

##### **4.2.6.4.1. Control de Facturación**

Debido a las características propias del objeto del contrato, la facturación se realizará de manera mensual por las jornadas efectivamente realizadas.

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones, se comprobará la adecuación del equipo de trabajo que deberá cumplir requerimientos exigidos a los efectos previstos en este Pliego.

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

Cuando a juicio del Director Técnico, tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada por el importe que corresponda de acuerdo a las penalizaciones establecidas en el presente Pliego.

##### **4.2.6.4.2. Facturación**

La facturación del Servicio se llevará a cabo *mensualmente conforme a las jornadas efectivamente realizadas*, dentro del período de facturación, y previa conformidad de INTECO.

Junto con la factura, los adjudicatarios deberán entregar al Director Técnico un informe exhaustivo de cumplimiento de todos los trabajos realizados. INTECO facilitará al adjudicatario un modelo o plantilla de informe que él mismo deberá cumplimentar con la información de la actividad relativa al período de 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 INTECO e indicando el número de expediente del contrato y el hito al que corresponde dicha factura a la dirección [contabilidad@inteco.es](mailto:contabilidad@inteco.es).

Se establecen hitos mensuales de facturación, la facturación se hará por meses enteros y no de fecha a fecha, cuyo importe será el resultante de los gastos correspondientes a la prestación de servicios durante el mes corriente. 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 014/12. Lote 2
- Identificar siempre el proyecto “ASISTENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS DE SEGURIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES INTECO-CERT Y OSI”
- 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.
- El pago de las facturas se realizará, tras la aceptación de los trabajos, mediante transferencia bancaria a 40 días, los días 5 ó 20 del mes que corresponda conforme al plazo establecido en la ley 15/2010 de 5 de julio, de modificación de la ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Como se ha indicado, el adjudicatario incluirá con cada factura mensual un informe con la descripción de los trabajos realizados, *jornadas trabajadas y las ausencias del personal asignado durante el mes corriente*.

La oferta debe incluir el desglose de los importes para el perfil solicitado, así como el total resultante IVA excluido, que debe figurar por separado según la ficha del Anexo IV. El adjudicatario deberá expresar todos los importes que aparezcan en la oferta con dos decimales.

#### **4.2.7. Certificaciones de empresa**

Se valorará que el licitador posea algún tipo de certificación en seguridad y calidad, cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea algún tipo de certificación de gestión de la seguridad en base a normas técnicas reconocidas internacionalmente (del tipo similar a la ISO 27001), cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea otros tipos de certificaciones relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones tales como desarrollo de software, accesibilidad, usabilidad, etc. (del tipo similar a la ISO 20000, COBIT, CMMi, etc.).

El adjudicatario podrá aportar, los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000 y españolas UNE 66900. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de certificación establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En su defecto, el adjudicatario podrá aportar un sistema propio de calidad o alguna acreditación equivalente.

INTECO se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su Sistema de Gestión de Calidad o de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

La aceptación y validez de estos certificados, acreditaciones y/o sistemas de calidad para el presente proyecto será decisión de INTECO.

El adjudicatario colaborará, conforme a las instrucciones que en su caso reciba de INTECO, en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN-ISO 9001, el Sistema de Gestión Energética (SGE) UNE-EN-ISO16001 y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) UNE-EN-ISO 27001 de INTECO.

INTECO se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su SGSI, que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

#### **4.2.8. Control de calidad y garantía definitiva 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.

El adjudicatario reconoce el derecho de INTECO para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por él realizados.

INTECO tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse de que la ejecución de los trabajos se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes de INTECO estará disponible sin restricciones. INTECO notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoría 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.

## 5. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

---

### 5.1. DATOS GENERALES

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la [Instrucción de Contratación de 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, puesto que la documentación se puede presentar en formato digital se admiten los escaneos de documentos originales como las escrituras, siendo potestad de INTECO solicitar en cualquier momento el documento original para la verificación de la realidad del mismo. Las declaraciones deberán ser firmadas digitalmente mediante firma electrónica.

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 la Sociedad.

**En el sobre Nº 2 no debe recogerse la oferta económica, la formación del equipo de trabajo ni las mejoras referidas a bolsa de horas pues son criterios de adjudicación cuantificables; solo los documentos técnicos expresados en el punto siguiente. La inclusión en el sobre nº 2 de la oferta económica, la formación del equipo de trabajo y las mejoras referidas a bolsa de horas es causa de exclusión. Estos tres últimos criterios deben incluirse en el sobre nº 3.**

### 5.2. FORMATO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE Nº 2)

#### 5.2.1. LOTE 1

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

**I. Propuestas para el cumplimiento de los requisitos técnicos y planificación.**

Este apartado dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos técnicos para las distintas actuaciones, la organización de las tareas y trabajos, el plan de formación

inicial, y describirá las propuestas y la solución adoptada por el licitador, así como una planificación adecuada a las necesidades del proyecto.

- II. Metodología y garantías de calidad, seguridad y otras certificaciones.** Este apartado recogerá el método o métodos de trabajo a seguir a lo largo del proyecto para garantizar los requisitos del servicio. Asimismo incluirá las certificaciones y acreditaciones de calidad, seguridad, etc., aplicadas en la gestión de proyectos y servicios, de acuerdo con lo especificado en el apartado correspondiente del presente pliego.
- III. Equipo de trabajo,** donde se describirá el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador en el proyecto. Se valorará de un modo especial que los profesionales que el licitador proponga tengan experiencia demostrada en la ejecución de proyectos y tareas de similares características al previsto en el presente Pliego. Se valorará también otras capacidades, habilidades y aptitudes que aporten valor añadido a los trabajos a realizar.

El anexo I de este pliego contiene dos fichas a rellenar por el licitador, "cuestionario de empresa" y el "cuestionario de personal", que han de entregarse junto con el resto de la documentación solicitada en el sobre nº 2 .

**NOTA: No debe incluirse la FORMACIÓN del equipo de trabajo en el sobre nº 2 al tratarse de un criterio de adjudicación cuantificable conforme a lo previsto en el Pliego de Características Generales pues deberá recogerse exclusivamente en el sobre nº 3.**

- IV. Mejoras.** El licitador podrá proponer cuantas mejoras estime oportunas relativas a los requisitos técnicos del Servicio.

El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado.

NOTA: En este pliego se recogen dos tipos de mejoras que serán valoradas de manera diferente y por ello se deben incluir en sobres distintos:

- a) Mejoras cuantificables y por tanto no sujetas a juicio de valor. Se deben incluir exclusivamente en el SOBRE Nº 3 y son valoradas por una fórmula como establece el Pliego de Características Generales

Se considera mejora cuantificable exclusivamente la asignación de personal suplementario para cubrir situaciones de refuerzo o labores especiales deberá de expresarse en bolsa de horas de trabajo.

- b) Mejoras sujetas a juicio de valor. Se deben incluir exclusivamente en el SOBRE Nº 2. Resto de mejoras esto es propuesta de servicios no

incluida en los requisitos del presente Pliego y que pueda resultar útil o conveniente para la ejecución del objeto del contrato.

### 5.2.2. LOTE 2

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

**V. Propuestas para el cumplimiento de los requisitos técnicos y planificación.**

Este apartado dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos técnicos para las distintas actuaciones, la organización de las tareas y trabajos, y describirá las propuestas y la solución adoptada por el licitador, así como una planificación adecuada a las necesidades del proyecto.

**VI. Metodología y garantías de calidad, seguridad y otras certificaciones.**

Este apartado recogerá el método o métodos de trabajo a seguir a lo largo del proyecto. Asimismo incluirá las certificaciones y acreditaciones de calidad, seguridad, etc., aplicadas en la gestión del proyecto, de acuerdo con lo especificado en el apartado correspondiente del presente pliego.

**VII. Equipo de trabajo,**

donde se describirá el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador en el proyecto. Se valorará de un modo especial que los profesionales que el licitador proponga tengan experiencia demostrada en la ejecución de proyectos de similares características al previsto en el presente Pliego. Se valorará también otras capacidades, habilidades y aptitudes que aporten valor añadido a los trabajos a realizar.

El anexo I de este pliego contiene dos fichas a rellenar por el licitador, "cuestionario de empresa" y el "cuestionario de personal", que han de entregarse junto con el resto de la documentación solicitada en el sobre nº 2.

**NOTA: No debe incluirse la FORMACIÓN del equipo de trabajo en el sobre nº 2 al tratarse de un criterio de adjudicación cuantificable conforme a lo previsto en el Pliego de Características Generales pues deberá recogerse exclusivamente en el sobre nº 3.**

**VIII. Mejoras.** El licitador podrá proponer cuantas mejoras estime oportunas relativas a los requisitos técnicos del Servicio.

El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado.

NOTA: En este pliego se recogen dos tipos de mejoras que serán valoradas de manera diferente y por ello se deben incluir en sobres distintos:

- c) Mejoras cuantificables y por tanto no sujetas a juicio de valor. Se deben incluir exclusivamente en el SOBRE Nº 3 y son valoradas por una fórmula como establece el Pliego de Características generales

Se considera mejora cuantificable exclusivamente la asignación de personal suplementario para cubrir situaciones de refuerzo o labores especiales deberá de expresarse en bolsa de horas de trabajo.

- d) Mejoras sujetas a juicio de valor. Se deben incluir exclusivamente en el SOBRE Nº 2. Resto de mejoras esto es propuesta de servicios no incluida en los requisitos del presente Pliego y que pueda resultar útil o conveniente para la ejecución del objeto del contrato.

### **5.3. 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.

## 6. ANEXO I: CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

### 6.1. CUESTIONARIO DE EMPRESA

Datos de la entidad licitante:

<b>Expediente</b>					
<b>Empresa</b>					
<b>Nacionalidad</b>					
<b>Fecha de implantación en España</b>					
<b>Persona de contacto</b>					
<b>Apellidos</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>E-mail</b>	
<b>Número de empleados:</b>					
<b>% empleados fijos:</b>					
<b>Perfiles aplicables al objeto del contrato (distribución)</b>					
<b>Categoría</b>				<b>Numero</b>	
<b>Disponibilidad de recursos humanos adicionales</b>					
<b>Ubicación de los medios materiales</b>					
<b>Observaciones</b>					

## 6.2. CUESTIONARIOS DE PERSONAL

Datos de los profesionales que formarán parte del equipo de trabajo del proyecto objeto del contrato (una hoja por cada empleado). La parte referida a **FORMACIÓN DEL CURRÍCULUM DEL TRABAJADOR NO DEBE INCLUIRSE EN EL SOBRE 2 SINO EN EL SOBRE 3.**

<b>Curriculum Vitae</b>	
<b>Información personal</b>	
Apellido(s) / Nombre(s)	<b>Apellido(s) Nombre(s).</b>
<b>Empleo deseado / familia profesional</b>	<b>Suprimir cuando no proceda (ver instrucciones)</b>
<b>Experiencia laboral</b>	
Fechas	Describa por separado cada empleo relevante que haya desempeñado, comenzando por el más reciente. Suprimir cuando no proceda (ver instrucciones)
Profesión o cargo desempeñado	
Funciones y responsabilidades principales	
Nombre y dirección de la empresa o empleador	
Tipo de empresa o sector	
<b>Capacidades y competencias personales</b>	
Idioma(s) materno(s)	<b>Indique su lengua materna (si tiene más de una lengua materna, indique cada una - ver instrucciones)</b>
Otro(s) idioma(s)	
Autoevaluación	
<i>Nivel europeo (*)</i>	
<b>Idioma</b>	
<b>Idioma</b>	

Comprensión		Habla		Escritura	
Comprensión auditiva	Lectura	Interacción oral	Capacidad oral		

(\*\*) [Nivel del Marco Europeo Común de Referencia \(MECR\)](#)

Capacidades y competencias sociales	Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Capacidades y competencias organizativas	Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Capacidades y competencias técnicas	Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Capacidades y competencias informáticas	Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Otras capacidades y competencias	Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
<b>Otras informaciones</b>	Indique en este apartado cualquier otra información que pueda tener relevancia, por ejemplo personas de contacto, referencias, etc.
<b>Anexos</b>	Enumere todos los anexos que haya decidido adjuntar.

\* Para más detalle de las instrucciones:

[http://europass.cedefop.europa.eu/img/dynamic/c1345/type.FileContent.file/CVInstructions\\_es\\_ES.pdf](http://europass.cedefop.europa.eu/img/dynamic/c1345/type.FileContent.file/CVInstructions_es_ES.pdf)

\*\* Señalar el nivel de idiomas según la escala global de niveles comunes del marco de referencia del Consejo de Europa (A1, A2, B1, B2, C1, C2):

[http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=E&M=/main\\_pages/levels.html](http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=E&M=/main_pages/levels.html)