

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE SEGURIDAD DE NIVEL 1 DE INTECO-CERT

EXP. 006/14

PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO	4
2.1.	Antecedentes	4
2.2.	Objeto	6
3.	REQUISITOS TÉCNICOS	7
3.1.	Consideraciones Previas	7
3.2.	Descripción del servicio	7
3.2.1.	Flujos de entrada de incidentes	8
3.2.2.	Información de carácter confidencial	9
3.2.3.	Metodología de trabajo	10
3.2.4.	Volumen de trabajo	13
3.3.	Acuerdo de nivel de servicio y penalizaciones	13
3.3.1.	Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	14
3.3.2.	Penalizaciones	15
3.4.	Planificación	15
3.4.1.	Reunión de Lanzamiento	15
3.4.2.	Informe mensual	15
3.4.3.	Cierre del Proyecto y Memoria Final	15
3.5.	Dirección y seguimiento de los trabajos	16
3.6.	Forma de ejecución	17
3.6.1.	Lugar de realización de los trabajos	17
3.6.2.	Soporte técnico	17
3.6.3.	Obligaciones de información y documentación	17
3.7.	Hitos de facturación y forma de pago	18
3.8.	Control de calidad y garantía definitiva de los trabajos	18
4.	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	20
4.1.	Datos generales	20
4.2.	Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)	20
5.	CRITERIOS DE VALORACIÓN	22

1. INTRODUCCIÓN

El **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A.**, (en adelante, INTECO), sociedad dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), es la entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de ciudadanos y empresas, especialmente para sectores estratégicos.

Como centro de excelencia, INTECO es un instrumento del Gobierno para desarrollar la ciberseguridad como motor de transformación social y oportunidad para la innovación. Para ello, con una actividad basada en la investigación, la prestación de servicios y la coordinación con los agentes con competencias en la materia, INTECO lidera diferentes actuaciones para la ciberseguridad a nivel nacional e internacional.

La misión de INTECO es por tanto reforzar la ciberseguridad, la confianza y la protección de la privacidad en los servicios de la Sociedad de la Información, aportando valor a ciudadanos, empresas, Administración, al sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones y sectores estratégicos en general.

INTECO-CERT, centro de **respuesta a incidentes de seguridad TIC**, trabaja para aumentar la capacidad de detección y alerta temprana de nuevas amenazas, la respuesta y análisis de incidentes de seguridad de la información, y el diseño de medidas preventivas para atender a las necesidades de la sociedad.

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

INTECO-CERT es el equipo encargado de la Respuesta a Incidentes en Seguridad TI en los ámbitos de Ciudadanía, Empresas, Infraestructuras Críticas y Red Académica y de Investigación (RedIRIS) a nivel nacional.

INTECO-CERT gestiona las incidencias de seguridad reportados en los ámbitos anteriormente descritos a través de un planteamiento de 2 niveles de operación:

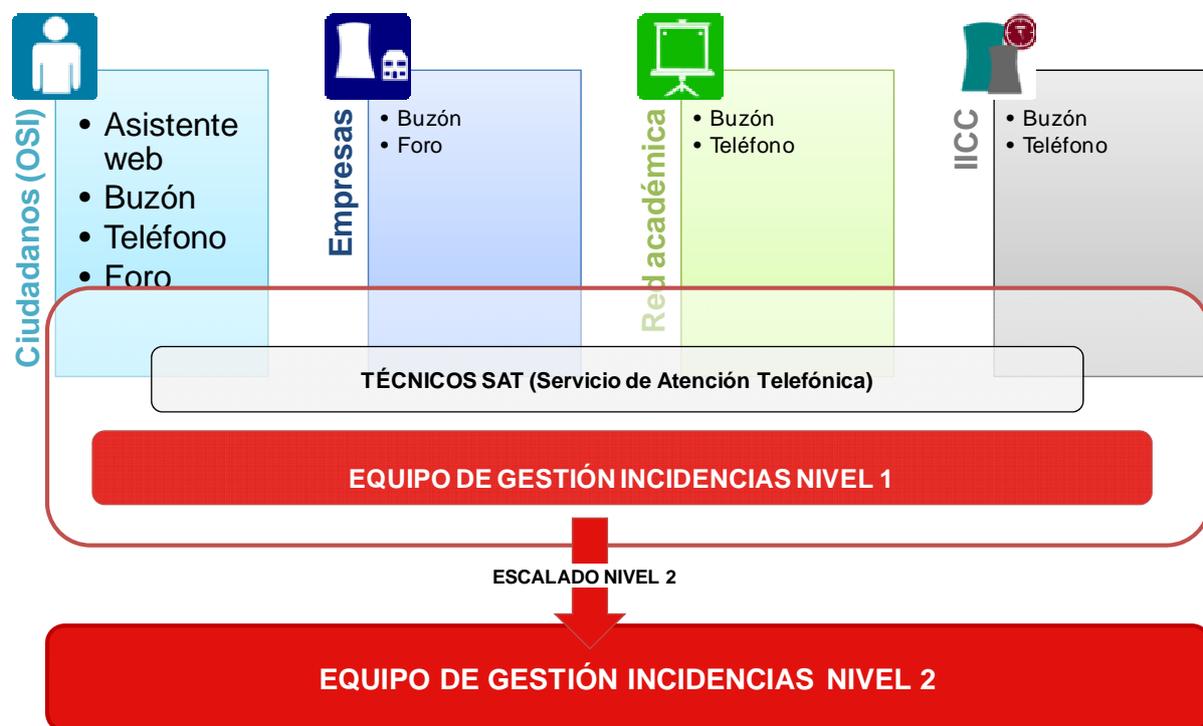


Figura 1. Contexto y gestión de incidencias de seguridad TI.

- **Nivel 1.** Todas las incidencias de seguridad reportadas, a través de diferentes vías de entrada, son analizadas de forma preliminar para su clasificación en base a una taxonomía y prioridad. En función de dicho análisis un incidente puede ser:
 - gestionado y resuelto por el equipo de nivel 1 en su totalidad en base a un conjunto de procedimientos establecidos para casos definidos;
 - escalado a un nivel 2, debido, entre otros motivos a:
 - No estar tipificado y/o no estar sujeto a procedimiento específico.
 - Nivel de complejidad.
 - Nivel de criticidad (urgencia o gravedad).
 - Requerimiento de capacidades avanzadas para su gestión no disponibles en nivel 1.

- **Nivel 2.** El equipo que gestiona el nivel 2 es un equipo de mayor especialización y conocimiento del servicio que actúa solo cuando el incidente no puede ser gestionado en su totalidad desde el nivel 1, según lo indicado anteriormente.

INTECO-CERT cuenta con una aplicación para la gestión y seguimiento de incidentes, que utiliza como medio de comunicación el correo electrónico. Esta aplicación es [RTIR \(*Request Tracker for Incident Response*\)](#).

En líneas generales los incidentes gestionados por INTECO-CERT pertenecen a alguna de las siguientes categorías:

- **Denegación de servicio:** incidentes relacionados con ataques de denegación de servicios (DoS) o denegación de servicios distribuida (DDoS). Estos incidentes poseen una prioridad alta.
- **Malware:** cualquier tipo de incidente provocado por un malware (virus, gusano, troyano, bomba lógica, spyware, rootkit, etc.). Dependiendo del tipo de malware y sobre todo del impacto en la organización pueden tener prioridad alta, media o alta.
- **Sistema comprometido:** cualquier sistema informático (equipo/servidor, dispositivo de red, aplicación, cuenta de usuario, etc.) que está siendo o ha sido atacado con éxito y comprometido. Incluyendo los casos de robo de información confidencial. Dependiendo de la criticidad del sistema afectado, pueden ser de prioridad alta, media o alta.
- **Hacking:** cualquier actividad o tráfico sospechosos generados desde la red local o Internet hacia un sistema TI. Esto incluye las tentativas de acceso no autorizado a un sistema (ej.- ataques por fuerza bruta). Este tipo de incidentes serán normalmente de prioridad media, pudiendo variar en función de la criticidad del sistema atacado
- **Distribución de malware:** incidente provocado por la distribución de cualquier tipo de código malicioso (troyano, virus, etc.) a través de un servidor público. Estos incidentes, dependiendo del éxito de la distribución y de la amenaza distribuida, pueden ser de prioridad alta, media o alta.
- **Violación de políticas:** abarcaría la violación de la política de Seguridad corporativa, el uso inadecuado del activo informático, la escalada desautorizada de privilegios o los intentos de evadir los controles de acceso. Aplicaría a los trabajadores de la empresa afectada y en este caso la prioridad la marca el tipo de política que haya violado el usuario y lo restrictivas que éstas sean dentro de la empresa.
- **Ataques de invasión:** cualquier tipo de ataque contra las autorizaciones, autenticaciones, permisos, derechos sobre los archivos o interceptación de correo electrónico. Estos incidentes tienen prioridad media o baja.
- **Vulnerabilidad:** cualquier tipo de incidente provocado por la explotación de una vulnerabilidad en un sistema.
- **Otros:** cualquier incidente que no entre en ninguna de las categorías anteriores.

2.2. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de gestión de incidentes de seguridad TI de nivel 1 de INTECO-CERT a través de la herramienta de gestión al efecto (RTIR) en un formato 24x7x365 y respetando el SLA acordado. Este servicio se materializará en el tratamiento de todos los tickets entrantes en la herramienta para su resolución, escalado o desestimación. Por lo tanto, el adjudicatario se situará en la primera línea de recepción de tickets de la herramienta, debiendo analizar cada uno de ellos para tomar las acciones oportunas. Estas acciones vendrán determinadas por los procedimientos que serán proporcionados por INTECO-CERT y que identificarán los casos más comunes y las acciones a tomar en cada caso. El conjunto de procedimientos entregados al adjudicatario al inicio del contrato podrán ser modificados o ampliados con nuevos procedimientos a lo largo de la vigencia del contrato con el objetivo de que el servicio se preste con la mayor calidad.

De forma general, el servicio de gestión de incidencias de seguridad TI de nivel 1 será prestado por un equipo de trabajo conformado por operadores de seguridad de primer nivel que realizarán las actividades de atención primaria a los reportes y consultas que lleguen a INTECO-CERT, actuando ante los incidentes más triviales (que no requieran un nivel experto de seguridad) o aquellos con menor criticidad:

- Derivarán al segundo nivel las incidencias que requieran un conocimiento elevado en seguridad o tengan mayor criticidad.
- Realizarán el seguimiento de todos los reportes e incidentes abiertos en el nivel 1 y realizarán toda la documentación necesaria.
- Responderán y aportarán solución inmediata a ataques o incidencias de seguridad documentados en los procedimientos operativos.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

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 prestación del servicio, respecto a toda la información de la Sociedad y su actividad 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. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se denomina CERT (Computer Emergency Response Team, Equipo de respuesta ante emergencias informáticas) a un conjunto de personas responsable del desarrollo de medidas preventivas y reactivas ante incidencias de seguridad en sistemas de información. INTECO-CERT tiene entre sus funciones la respuesta a incidentes en su público objetivo (Ciudadanos, Empresas, Infraestructuras Críticas y Red Académica y de Investigación). Para el desarrollo de estas actividades de respuesta a incidentes se han desarrollado un conjunto de procedimientos que especifican el modelo de trabajo y unifican los criterios del equipo. Así mismo, los procedimientos fijan los niveles a través de los que se abordan los incidentes, siendo la prestación del servicio para el nivel de entrada (nivel 1) el objeto de este pliego.

Los procedimientos sobre los que se sustenta el servicio serán puestos a disposición de los licitadores bajo las condiciones recogidas en el apartado 3.2.2 (Información de carácter confidencial). Así mismo, el adjudicatario deberá utilizar las herramientas de gestión de incidentes implantadas en INTECO-CERT. Para ello, INTECO pondrá a disposición del adjudicatario accesos VPN para los equipos de trabajo, de forma que el adjudicatario pueda trabajar desde sus oficinas sobre el entorno operativo de INTECO-CERT. El modelo de conectividad VPN será definido por la Sociedad en la reunión de lanzamiento.

Como ya se ha indicado, la gestión de incidencias de INTECO-CERT se apoya en la herramienta [RTIR](#) (*Request Tracker for Incident Response*, Sistema de seguimiento de

solicitudes para Respuesta a Incidentes), por lo que el adjudicatario deberá desarrollar sus servicios a través de esta herramienta por motivos de compatibilidad. Así mismo, el adjudicatario deberá indicar 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,

Adicionalmente el adjudicatario podrá utilizar cualesquiera aplicaciones informáticas que desee siempre y cuando se garantice la prestación del servicio en los términos y condiciones definidas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.

La tipología de incidentes de seguridad que deben ser gestionados y resueltos pueden comprender al menos: spam, escaneos de puertos/red, distribución de *malware*, infecciones con código malicioso, sistemas comprometidos, fraude electrónico, suplantación, datos de usuarios comprometidos, ataques de denegación de servicio, ataques de denegación de servicio distribuida, consultas de seguridad, privacidad, etc. INTECO-CERT proporcionará un conjunto inicial de procedimientos para la especificación de las acciones a tomar en cada caso. A medida que avance el contrato INTECO-CERT podrá modificar o ampliar los procedimientos proporcionados para ampliar la especificación de casos a tratar.

3.2.1. Flujos de entrada de incidentes

Los públicos objetivo (constituency) de INTECO-CERT marcan los flujos de entrada de incidentes que son objeto de la prestación del servicio. A continuación se especifican dichos flujos de entrada:

- Ciudadanos y Empresas: INTECO-CERT dispone de un dos portales (www.inteco.es y www.osi.es) en los que se ponen a disposición diversos servicios de respuesta a incidentes:
 - o Buzón de incidencias: El nombre de la cuenta es incidencias@cert.inteco.es y consiste en la puerta principal de entrada de incidentes al equipo de respuesta.
 - o Buzón de fraude: El nombre de la cuenta es fraude@cert.inteco.es y permite el reporte de incidentes de este tipo al equipo de respuesta.
 - o Formulario de reporte de fraude: este formulario se encuentra disponible en el portal de la OSI y genera un correo electrónico hacia el buzón de fraude.
 - o Atención telefónica de la OSI: tras este teléfono (901 111 121) se pone a disposición un servicio de CAU encargado de resolver consultas de seguridad. En caso de que una consulta no pueda ser resuelta por el operador del CAU, éste se encarga de remitirla por correo electrónico al buzón de incidencias de INTECO-CERT (incidencias@cert.inteco.es).
- Infraestructuras Críticas y Operadores Estratégicos: INTECO-CERT presta el servicio de respuesta a incidentes a IICC y OOEE junto con el Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas (CNPIC). El servicio de respuesta a incidentes se presta a través de los siguientes medios:
 - o Buzón de incidencias: El nombre de la cuenta es pic@cert.inteco.es y se limita su utilización a Operadores Estratégicos. La delimitación de los OOEE

- está fijada por CNPIC a través de su catálogo de infraestructuras estratégicas.
- Atención telefónica: se pone a disposición un número de teléfono para la remisión de los incidentes de mayor urgencia y el seguimiento de los mismos.
 - Red Académica y de Investigación (RedIRIS): INTECO-CERT presta servicios de respuesta a incidentes a las instituciones afiliadas a RedIRIS a través de los siguientes medios:
 - Buzón de incidencias: El nombre de la cuenta es rediris@cert.inteco.es.
 - Atención telefónica: se pone a disposición un número de teléfono para la remisión de los incidentes de mayor urgencia y el seguimiento de los mismos.
 - Búsqueda proactiva: INTECO-CERT dispone de un modelo de detección de incidentes que permite identificar casos de manera automática, que suponen un flujo adicional de entrada.

Todos los buzones de correo electrónico citados se encuentran enlazados automáticamente con la herramienta RTIR, por lo que los correos recibidos son tratados como elementos “*incident report*” de RTIR.

Los servicios de atención telefónica indicados NO SON OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO, por lo que no los licitadores no deben valorar la prestación de este servicio.
Su descripción tiene la única motivación de contextualizar al licitador.

3.2.2. Información de carácter confidencial

Dada la confidencialidad de los datos y procesos a los que hace referencia el presente pliego de prescripciones técnicas, no es posible publicar toda la información que el licitador necesita para la realización de su oferta. INTECO pone a disposición un procedimiento con objeto de permitir el acceso a esta información. El procedimiento a seguir será el siguiente:

1. La empresa que vaya a presentarse al pliego y requiera la información adicional, la solicita a INTECO por medio del canal establecido para las dudas (contratacion@inteco.es), antes de los seis días previos a la finalización del plazo de presentación de ofertas.
2. En respuesta, INTECO envía acuerdo de confidencialidad por correo electrónico.
3. La empresa devuelve el acuerdo firmado y, la justificación de la necesidad de la información.
4. INTECO suministra la información solicitada si la posible empresa licitadora se puede prestar los servicios objeto del contrato de acuerdo con sus estatutos sociales. Esta información será suministrada por escrito..

La información versa sobre:

- a. Procedimientos de gestión de incidentes: documentos en los que se describe detalladamente la gestión de incidentes para cada público objetivo, así como la especificación de casos en los que se detallan las acciones a realizar con cada tipo de incidente.

- b. Indicadores de actividad: documento con la descripción de indicadores de recepción y resolución de incidentes durante el año 2013, que permitirá a la empresa evaluar el volumen de actividad.
- c. Detalle técnico de incidentes: sesión de video grabado en el que se mostrará un grupo de incidentes para que las empresas oferentes puedan analizar la granularidad y complejidad de los incidentes reportados.
- d. Tiempo de resolución de incidentes: documento en el que se detalla el tiempo promedio dedicado al tratamiento de los incidentes en función de los tipos definidos.

3.2.3. Metodología de trabajo

La metodología de trabajo de INTECO-CERT se basa en la operativa habitual de un Centro de Respuesta a Incidentes de TI. A continuación se muestra una primera aproximación a la operativa general de gestión de incidentes de seguridad TI, independientemente del ámbito en el que se originen y la vía de reporte empleado. Como se ha indicado en el apartado 3.2.2 (Información de carácter confidencial), el detalle se proporcionará a las empresas interesadas a través del procedimiento indicado.

El licitador deberá describir la metodología de trabajo propuesta, adaptándose a la descripción general y los procedimientos detallados. Así mismo, debe proporcionar las mejoras que considere oportunas y repercutan en beneficio del servicio de gestión de incidencias.

El flujograma de actividad es el siguiente:

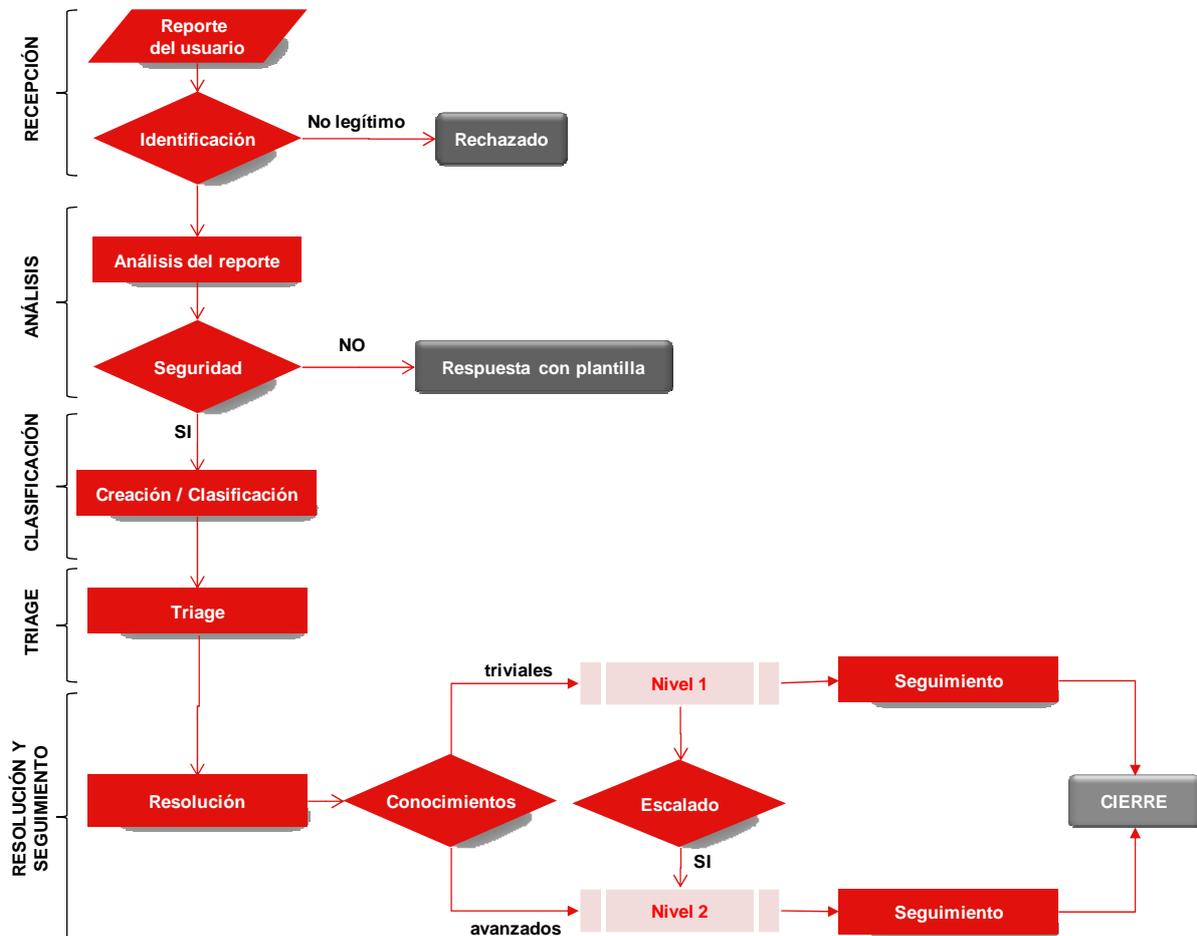


Figura 2. Modelo de trabajo de gestión de incidencias.

Todas las fases y actividades que aquí se presentan son objeto del presente contrato, salvo el caso de las actividades de resolución de incidentes de nivel 2 en la fase de resolución y seguimiento.

1. **Recepción.** En función del canal de recepción habilitado a tal efecto, los usuarios podrán reportar incidentes de seguridad. Con la información del reporte, el técnico de la empresa adjudicataria debe analizar su veracidad y origen (descartando los reportes SPAM), generando en este caso un *incident report* en la aplicación RTIR.
2. **Análisis.** Una vez pasado el primer filtro según el origen del reporte, el técnico de la empresa adjudicataria realiza un análisis más detallado del mismo, validando si se trata de un incidente de seguridad:
 - a. Sí es de seguridad: se continúa con el flujo habitual del proceso.
 - b. No es de seguridad: se responde al usuario un correo y se recomendarán los siguientes pasos que debe efectuar para solucionar su problema.

- c. Ns/Nc: cuando los datos aportados por el usuario no son suficientemente explicativos para proceder a la resolución o catalogación del incidente, o para determinar si es o no un incidente de seguridad, se solicitará información más detallada al usuario mediante un correo electrónico desde RTIR.
3. **Clasificación.** Una vez se ha comprobado que el incidente es de seguridad, el técnico de la empresa adjudicataria procede a realizar una clasificación del mismo:
 - a. El reporte pertenece a incidentes múltiples. En este caso se dividirá en varios incidentes.
 - b. Comprobar síntomas. El técnico comprobará si existe algún incidente con los mismos síntomas. Según el resultado de esta comprobación:
 - i. Se enlazará a una tipología de incidente ya existente, advirtiendo por correo al técnico gestor del mismo.
 - ii. Se creará o tipificará uno nuevo.
4. **Triage.** La empresa adjudicataria debe disponer de un perfil de nivel coordinador con conocimientos en la gestión de colas de equipos de respuesta a incidentes que se encargará de realizar un seguimiento global del estado de los incidentes, con el fin de poder tomar decisiones sobre el nivel de prioridad, el nivel de conocimientos requerido para su resolución y la cantidad de recursos humanos y técnicos asignados para la resolución de cada uno de ellos. Este proceso se irá alimentando con la experiencia que aportarán los nuevos incidentes.
5. **Resolución y seguimiento.** Tras el triage y en base al nivel de conocimientos necesarios para su resolución, el coordinador de la empresa adjudicataria decidirá si el incidente lo resuelve el primer nivel de soporte o se escala al segundo nivel.
 - a. Resolución por nivel 1. El propio técnico que ha procesado los pasos anteriores seguirá como propietario del incidente e iniciará la resolución del mismo. Durante la resolución se mantendrá interlocución por correo electrónico con el usuario de la forma más amigable posible, para que el usuario pueda comprenderla sin problemas.

Si el técnico propietario del incidente considera necesaria la implicación de un tercero (ej.- ISP, CERT, etc.) para la resolución del incidente, se pondrá en contacto con él lanzando una investigación en RTIR. El responsable de la resolución del incidente sigue siendo el técnico de la empresa adjudicataria propietario del mismo, debiendo mantenerse en contacto con el tercero al que se haya contactado previamente y realizando un seguimiento detallado de la misma.

Al finalizar la resolución del incidente, se debe comprobar la satisfacción del remitente con la resolución, solicitando al un correo de respuesta dando su conformidad a la solución enviada. En caso de que el usuario no esté conforme, se debe retomar la resolución del incidente realizando los pasos oportunos hasta finalmente recibir la conformidad del usuario.

- b. Escalado y resolución por nivel 2. Los incidentes que requieran un conocimiento técnico más avanzado, se escalarán por parte del adjudicatario al segundo nivel de soporte (operado por los técnicos de INTECO-CERT) a través de la herramienta RTIR. Los procedimientos establecen también un conjunto de casos en los que la urgencia del escalado es alta y el escalado debe llevarse a cabo a través de una llamada telefónica.
6. **Cierre del incidente**. Una vez recibida la conformidad del remitente del reporte o superado el tiempo de espera sin respuesta, se procede a la resolución en RTIR del incidente con todos los reportes asociados. Durante el tiempo de espera sin respuesta, el técnico (bien de la empresa adjudicataria si es de nivel 1, bien de INTECO-CERT si se ha escalado a nivel 2) debe enviar un correo de seguimiento periódico informándole del estado actual del incidente, no superando el periodo máximo, tras lo cual, el técnico procederá a cerrar el incidente, avisando previamente al usuario. INTECO-CERT mantiene un documento de lecciones aprendidas, que deberá ser alimentado por los técnicos, tanto de la empresa adjudicataria como de INTECO-CERT tras el cierre de cada incidente con información de interés acerca del caso y que pueda servir para realimentar los procedimientos de operación.

3.2.4. Volumen de trabajo

Respecto al número de *incident reports* (IR) que pueden seguir este flujo a lo largo de un mes y ser objeto del contrato, se fija un valor máximo en el presente pliego que podrá ser mejorado por el licitador en su oferta. Es decir, se acota el número de tickets entrantes en la plataforma, con las siguientes consideraciones:

1. El valor que se indica a continuación es el mínimo de IR mensuales que INTECO requiere para poder participar en el presente pliego.
2. El licitador podrá ampliar el mínimo de IR en su oferta con la consiguiente valoración a través de criterios cuantificables (sobre 3).
3. No necesariamente se tendrá alcanzado el mínimo la gestión de IR cada mes, dependerá del número de IR existentes.
4. El número de IR realmente gestionados cada mes no tendrá impacto en la facturación.
5. En caso de que a lo largo de un mes se prevea superar el mínimo de IR a gestionar por la empresa adjudicataria (IR ofertado o máximos asumidos en el sobre 3), INTECO-CERT podrá establecer los criterios para los IR que superen la cuota y sean gestionados directamente por INTECO-CERT.

De esta forma el número de IR máximo mensual requerido es de: **11.000 incident reports**.

3.3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

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

La revisión del grado de cumplimiento de dichos niveles de servicio se realizará mensualmente por parte de INTECO. En caso de existir un incumplimiento de dichos

niveles, INTECO aplicará las penalizaciones que se indican en el pliego de características generales.

3.3.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

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

El servicio se debe prestar de acuerdo a un modelo 24x7x365, con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establecido a través de los siguientes parámetros:

Código	Descripción	Valor objetivo	Porcentaje de cumplimiento mínimo
1	Respuesta inicial al remitente del reporte y gestión del incidente cuando corresponda	2 horas	99 %
2	Seguimiento del estado de los incidentes de prioridad alta, contactando con los implicados de los que no haya respuesta	24 horas	95 %
3	Seguimiento del estado de los incidentes de prioridad media, contactando con los implicados de los que no haya respuesta	72 horas	95 %
4	Seguimiento del estado de los incidentes de prioridad baja, contactando con los implicados de los que no haya respuesta	7 días	95 %
5	Tiempo máximo de escalado del incidente al nivel 2 en incidentes complejos	8 horas	99 %
6	Tiempo máximo de escalado del incidente al nivel 2 en incidentes de alta criticidad	1 hora	100 %

El licitador deberá prestar el servicio con, al menos, los mismos parámetros que las aquí establecidas, definiendo un SLA propio que pueda mejorar los valores establecidos.

3.3.2. Penalizaciones

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

3.4. PLANIFICACIÓN

La planificación definitiva del proyecto se determinará a partir de la reunión de comienzo del mismo, no obstante, se estima que se desarrollará de acuerdo a lo dispuesto a continuación.

3.4.1. 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 la que se contemplarán los principales aspectos a desarrollar:

- Presentación del punto de contacto 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.
- Propuesta de planificación para el comienzo de la prestación del servicio.
- Cualquier otra tarea que redunde en el desarrollo del proyecto.

3.4.2. Informe mensual

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

- Cuadro de indicadores de actividad.
- Cumplimiento de los parámetros del SLA.
- Trabajos realizados en cada actividad y resultados obtenidos.
- Distribución de la carga de trabajo del equipo por tipo de actividad desarrollada.
- Incidencias tanto técnicas como del equipo de trabajo.
- 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 actividades 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.

3.4.3. Cierre del Proyecto y 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.

3.5. 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:

- Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- 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.
- 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 prestador del servicio.
- 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.

3.6. FORMA DE EJECUCIÓN

3.6.1. Lugar de realización de los trabajos

El centro habitual de trabajo serán las oficinas e instalaciones de la empresa adjudicataria y manteniendo una conexión remota VPN con la infraestructura informática de INTECO necesaria para desempeñar los trabajos. La Sociedad se encargará de especificar el modelo de conexión VPN en la reunión de lanzamiento.

3.6.2. Soporte técnico

El adjudicatario deberá proporcionar los recursos técnicos asociados al proyecto para el buen desarrollo del mismo.

3.6.3. 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.

3.7. HITOS DE FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

Debido a las características propias del objeto del contrato, la facturación se realizará de manera mensual en las que se haya prestado el servicio. A tal efecto, el periodo de preparación metodológica y adecuación de entornos no será considerado para la facturación, ya que no se considera que se esté prestando el servicio durante esa fase.

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. Si un mes no se ejecutará entero para hallar la proporción se entenderá que el mes tiene treinta días de servicio.

3.8. 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 la Sociedad 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 revisiones periódicas que permitan asegurar que la ejecución de los trabajos se lleva acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes de la Sociedad 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.

La valoración final de la calidad de los servicios prestados corresponde a la Sociedad, siendo potestad suya solicitar la subsanación de los posibles errores detectados.

4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

4.1. Datos generales

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la [Instrucción de Contratación de 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 ni el número de *incident reports* máximos por tratarse de criterios de adjudicación cuantificables; solo deben incluirse los documentos técnicos expresados en el punto siguiente. La inclusión en el sobre nº 2 de los documentos que deben constar en el sobre nº 3, es causa de exclusión.

4.2. Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica, no superior a 20 páginas incluyendo la portada, que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

- I. **Resumen ejecutivo.** En él, el licitador deberá exponer una descripción general del servicio ofertado.
- II. **Memoria descriptiva de la metodología** de trabajo propuesta para la prestación del servicio y gestión del mismo. Este apartado dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos técnicos para las distintas actividades, 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.

- III. SLA.** El licitador elaborará un Acuerdo de Nivel de Servicio que garantice la prestación del mismo en las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas y conforme a lo dispuesto en el apartado 3.3.
- IV. Mejoras.** El licitador podrá proponer aquellas mejoras que estime oportunas relativas a los requisitos técnicos del Servicio y que tengan resultado en la mejora operativa del servicio.

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

NOTA: En este pliego se permite la recepción de mejoras sujetas a juicio de valor, que se deberán incluir exclusivamente en el SOBRE N° 2 y no podrán versar sobre el número de incident report.

5. CRITERIOS DE VALORACIÓN

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

León, 29 de Enero de 2014

**Vº Bº. DIRECTOR GENERAL DE INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE
LA COMUNICACIÓN**