

**SERVICIO DE GENERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
CONTENIDOS DE CIBERSEGURIDAD Y CONFIANZA
DIGITAL DE INTECO DIRIGIDOS A LAS EMPRESAS
EXP. 055/13
PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Objeto	4
1.2.1. Público objetivo	4
1.2.2. Objetivos del programa	5
2. REQUISITOS TÉCNICOS	7
2.1. Consideraciones Previas	7
2.2. Descripción de los trabajos	7
2.2.1. Servicio de dominios «protege tu negocio»	9
2.2.2. Servicio « ¿sabías qué? »	12
2.2.3. Servicio «kit de concienciación» en seguridad	13
2.2.4. Servicio de auto-diagnóstico	15
2.2.5. Servicio haz negocios con confianza	17
2.2.6. Servicio de blog	19
2.2.7. Servicio de FAQ (Frequently Asked Questions o Preguntas frecuentes) de incidentes de seguridad	22
2.2.8. Servicio de creación de presentaciones, contenido multimedia y diseño de acciones de comunicación específicas	23
2.3. Equipo de Trabajo	24
2.3.1. Composición	24
2.3.2. Perfil técnico del equipo de trabajo	25
2.4. Medios técnicos aportados por inteco	27
3. METODOLOGÍA	28
4. PLANIFICACIÓN	29
4.1. Reunión de Lanzamiento	29
4.2. Reuniones de Seguimiento	29
4.3. Cierre del Proyecto y Memoria Final	30
5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	31
6. FORMA DE EJECUCIÓN	32
6.1. Lugar de realización de los trabajos	32

6.2.	Control de calidad	32
6.3.	Obligaciones de información y documentación	32
6.4.	hitos de facturación	33
7.	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	35
7.1.	Datos generales	35
7.2.	Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)	35
7.2.1.	Propuestas para el cumplimiento de los servicios	35
7.2.2.	Cronograma	36
7.2.3.	Equipo de trabajo	36
7.2.4.	Mejoras	39
8.	CRITERIOS DE VALORACIÓN	40

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

Asunto: número de expediente.

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

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. ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO

1.1. ANTECEDENTES

La ciberseguridad y la confianza en el ámbito digital son hoy dos de los retos más importantes a los que se enfrentan gobiernos, empresas y ciudadanos. Se trata de aspectos de crucial importancia en un contexto global, interconectado y dependiente de la tecnología como es el actual, e imprescindible para alcanzar la necesaria confianza en el ámbito digital.

En este marco, la ciberseguridad y la confianza digital se posicionan como elementos claves para el desarrollo económico y por ello, la protección frente a las ciberamenazas y el fomento de la seguridad constituyen factores esenciales para el desarrollo de la economía de Internet.

La «*estrategia española de seguridad nacional 2013*» incluye como una de las líneas de acción estratégicas la implantación de una cultura de ciberseguridad sólida, a través de la concienciación a ciudadanos, profesionales y empresas:

La «*Agenda Digital Española*»¹ declara expresamente entre sus objetivos el refuerzo de la confianza en el ámbito digital, reconociendo que el establecimiento de un clima de confianza en el ámbito digital es un factor imprescindible para conseguir una implantación efectiva de las TIC en empresas y Administraciones y un uso más intensivo de las mismas por la ciudadanía.

INTECO ha elaborado un «*programa de sensibilización, concienciación, educación y formación en ciberseguridad dirigido a empresas*» que proporciona cobertura a los planteamientos descritos en la «*estrategia de seguridad nacional 2013*», en la «*agenda digital española*», y en el *plan de confianza digital* que articula dicha agenda, y que tiene por objetivo reforzar la confianza digital de las empresas, a través de la generación de contenidos relevantes para el público objetivo identificado y de la prestación de servicios específicos encaminados a satisfacer las necesidades de los destinatarios del programa.

El programa contempla una serie de contenidos y servicios, que son los que constituyen el objeto del presente pliego.

1.2. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del **servicio de generación y mantenimiento de contenidos de ciberseguridad y de confianza digital dirigidos a las empresas**.

1.2.1. Público objetivo

El **público objetivo de los servicios lo constituyen las empresas**. Teniendo en cuenta que debemos de distinguir por un lado de empresas de gran tamaño a las que habrá que

¹ www.agendadigital.gob.es

concienciar para que aborden la gestión de la seguridad y con ella la sensibilización y formación de sus empleados en ciberseguridad. Por otro lado, habrá que distinguir a aquellas empresas que cuentan con menos de 200 empleados, a las que habrá que facilitar los contenidos para la información y sensibilización en materia de ciberseguridad. Además, dentro de este grupo se realizará la siguiente distinción: aquellas que tienen baja o muy baja dependencia TIC, las que disponen de media o alta dependencia TIC, y aquellas que tienen muy alta dependencia TIC.

Por último, tenemos que tener en cuenta que dentro de estos grupos pueden existir diferentes niveles de madurez (bajo, medio y alto) en lo que a materia de ciberseguridad se refiere.

Cada uno de los servicios y contenidos descritos en el presente pliego va dirigido a uno (o varios) de los públicos objetivos anteriores.

1.2.2. Objetivos del programa

Este programa tiene como objetivo principal la construcción de una sólida cultura de seguridad entre las empresas, que permita una comprensión profunda y un compromiso con el uso seguro de Internet. Para ello, se desglosa en los siguientes objetivos:

- **Impulsar la concienciación y sensibilización:** la seguridad es un factor clave para el negocio y su evolución en el ciberespacio. Se deberá de fomentar la concienciación y sensibilización de los empleados en las empresas a través de los responsables de las mismas.
- **Reforzar la seguridad:** mejorar el nivel de seguridad de sus servicios en el ciberespacio implicará servicios menos vulnerables, más confiables. Para mejorar la seguridad de los servicios de las empresas en el ciberespacio, se distinguen dos sub-objetivos:
 - fomentar que las empresas dispongan de un plan de seguridad como una fuente para generar confianza: más empresas/clientes harán negocios con ellas (B2B y B2C), confiarán más en ellas
 - fomentar que las empresas cuiden de la seguridad de su web, en particular si disponen de tienda *on-line* y utilizan formas de pago *on-line*
- **Fomentar la resistencia frente a incidencias y problemas de seguridad:** aumentar el nivel de resiliencia de las empresas que sean víctimas de un ataque de ciberseguridad implica una mejor capacidad de recuperación. Se concreta en fomentar que las empresas tengan un plan de contingencia y continuidad.
- **Promocionar la adopción de buenas prácticas y hábitos:** desarrollar códigos de buenas prácticas en ciberseguridad para diferentes prestadores de servicios en la red que dan soporte a su vez a un gran número de empresas. Para potenciar entre las empresas que reclamen a los proveedores de servicios, en particular servicios de

acceso y alojamiento, en *cloud* y *e-commerce*, que tomen medidas para garantizar la seguridad y la continuidad de negocio de sus empresas clientes.

Para la consecución de los objetivos previstos, se plantean una serie de servicios que, ofrecidos en torno a unos ejes temáticos concretos, constituirán el eje central del **servicio de generación y mantenimiento de contenidos de *ciberseguridad* y de confianza digital dirigidos a las empresas**

2. REQUISITOS TÉCNICOS

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 principales aspectos a realizar así como los resultados esperados.

Estos requisitos deben entenderse como mínimos pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores y que no cubran estos mínimos, 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 y metodologías así como apoyarse en las herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto. El adjudicatario deberá de seguir los principales estándares para cumplir con los criterios de accesibilidad universal y el diseño para todos.

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.

Los trabajos deberán adaptarse a la estética y estilo corporativos. INTECO proporcionará al adjudicatario las pautas oportunas para asegurar la coherencia con la imagen de marca global.

Buena parte de los servicios detallados en este pliego se ofrecerán a través del nuevo portal de INTECO. Esta circunstancia tendrá cierto impacto sobre la ejecución de los trabajos, que deberán adaptarse a las condiciones de carácter técnico y formal definidas para la nueva web. En cualquier caso, INTECO facilitará al adjudicatario los requisitos.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

En este apartado se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que la empresa adjudicataria deberá realizar, no pretendiendo ser el listado que aquí se recoge una relación exhaustiva de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato.

En línea con estos objetivos y con el propósito de que sirvan de base general para los servicios se determinan los **ejes temáticos** de interés para las empresas. Además, serán también los que sirvan de inspiración para los servicios de este servicio de contenidos. Son de dos tipos:

- Ejes temáticos básicos, que si bien relacionados con otros temas, tienen entidad por sí mismos
- Ejes temáticos transversales, que se pueden relacionar con aspectos particulares de varios temas básicos.

Los dominios o ejes temáticos inicialmente serán:

TIPO	DOMINIO
Básico	Elaborar y poner en práctica un plan de seguridad
Básico	Desarrollar una cultura de seguridad y preparar al personal
Básico	Protege tu página web (protección web, pago <i>online</i> , certificados, políticas de privacidad y condiciones de uso)
Básico	Protección de datos (copias de seguridad, cifrado, borrado seguro, <i>need to know</i>)
Básico	Protección del puesto de trabajo (cuentas, actualizaciones, contraseñas)
Básico	Protección en movilidad y conexiones inalámbricas
Básico	Plan de contingencia y continuidad de negocio (gestión de incidentes)
Trasversal	Cumplimiento legal
Trasversal	Buenas prácticas en seguridad para dptos. TI
Trasversal	Protege a tus clientes
Trasversal	Fraude y gestión de identidad on-line
Trasversal	Contratación de servicios

Ilustración 1: Ejes temáticos para empresas

Estos ejes temáticos serán la base de los contenidos y servicios dirigidos a empresas, pudiéndose incorporar nuevos temas o temas derivados en la medida en la que se identifiquen como necesarios para el público objetivo.

En línea con los objetivos anteriormente descritos y los ejes temáticos, a continuación se pasan a describir los **diferentes servicios de los que se compone el servicio de generación de contenidos de ciberseguridad dirigidos a las empresas.**

Adicionalmente esta generación y mantenimiento de contenidos estará también sujeta a posible identificación de nuevas materias a abordar en cada una de las secciones y servicios descritos, objeto de este contrato, que podrán venir indicadas por INTECO en base a su servicio de Monitorización y Elaboración de Contenidos Preventivos para el Colectivo de Ciudadanos y Empresas.

2.2.1. Servicio de dominios «protege tu negocio»

Este servicio consistirá en elaborar contenidos relativos a los ejes temáticos con un formato homogéneo. Se elaborarán monográficos o dossieres temáticos que se publicarán en el portal web. Los dossieres tratarán todos los ejes temáticos de forma didáctica contribuyendo a conseguir los cuatro objetivos de este programa: sensibilización, servicios más confiables, resiliencia y buenas prácticas.

Debe de primar **información gráfica y visual**: infografías, videos, etc., sobre el contenido textual. Se ofrecerá siempre la posibilidad de encontrar la información de forma textual en formato descargable. Además, deberá de estar apoyado en **una profunda labor de estudio, investigación y análisis**. El tratamiento que se haga de los temas debe ser sencillo, claro, directo y cercano, que permita al empresario y empresas comprender la problemática.

Al mismo tiempo, dado que el contenido principal se trata de una sección estática, es importante que estos contenidos se elaboren con vocación de permanencia, evitando referencias a cuestiones temporales, enlaces a noticias de una fecha determinada, o mencionando aspectos muy concretos.

Se elaborará un diseño inicial para cada dossier temático que sirva de base sobre la que construir dossieres más elaborados en el periodo de mantenimiento y evolución del servicio. Para cada uno de los ejes temáticos definidos, los dossieres estarán formados, al menos, por los elementos que a continuación se indican.

Dossier diseño básico (por ejemplo):

- breve descripción del eje temático
- escenarios con los que los empresarios y sus trabajadores se sientan identificados, con 2 grados de complejidad progresiva en correspondencia con los grados bajo-medio de dependencia tic de las empresas:
 - elementos gráficos como imágenes, esquemas, infografías, etc. o videos. Se elaborará al menos: 1 video por dossier (de corta duración 2-5') con un formato homogéneo, 1 infografía por dossier
- controles o medidas adecuadas para cada escenario, por ejemplo en formato de preguntas y respuestas u otro formato propuesto por el adjudicatario.
- vínculos a otros recursos (por secciones), por ejemplo: guías y estudios, posts en blog de INTECO (vinculados a etiquetas), videos de INTECO portales específicos, etc.
- área de sugerencias / comentarios
- procedimiento automatizado de enlaces para la selección de contenidos (en formato que se pueda descargar)

Dossier mejorado (en función de las encuestas de calidad del portal y las sugerencias /comentarios por indicación de INTECO):

- nuevos escenarios o mejoras en los escenarios
- nuevos elementos gráficos y videos
- nuevos controles/medidas o mejoras en los básicos
- nuevas secciones de vínculos a otros recursos, por ejemplo: nuevas guías y estudios, post en blogs / blogs relacionados, consejos / videotips, posters, salvapantallas, infografías, test (a modo de revisión de conocimientos), cursos, entrevistas.

Para algunas de las empresas publico objetivo de estos servicios, es posible que desconozcan cuáles son los dominios de conocimiento que podrían aplicarse. Por este motivo, el servicio podrá incluir un procedimiento automatizado para la selección de contenidos en base a una encuesta (perfil de empresa) que de forma visual, fácil y sencilla, devuelva los contenidos adecuados a las necesidades expresadas. Esta guía deberá de ser multiplataforma, usable y de fácil mantenimiento, y/o descargable (por ejemplo *html5*, etc.,...).

Hay que tener en cuenta que la aplicación deberá de contar con unas medidas básicas de seguridad, y que será auditada por parte del equipo técnico de INTECO para su validación, si bien la aplicación suministrada ya deberá haber pasado por los controles de seguridad adecuados por parte del adjudicatario. El adjudicatario deberá de realizar tantos cambios como sean necesarios para que pase las auditorias de seguridad que se estimen.

Para el posterior mantenimiento de la herramienta por parte de INTECO, el adjudicatario deberá de facilitar la siguiente documentación de la misma:

- **Arquitectura de la aplicación:** descripción de la arquitectura física (entorno de desarrollo y explotación) y lógica de la aplicación. Módulos, sistemas y tecnologías, como está modelada en diferentes capas, como está construida y sobre qué subsistemas/tecnologías.
- **Análisis funcional:** descripción detallada a nivel funcional de la aplicación, incluyendo diagramas de flujo que reflejen la operación de la aplicación, sus componentes y/o módulos, y las diversas casuísticas que se pueden presentar y que hay que abordar.
- **Modelo de datos,** con la descripción de la estructura y relaciones de los datos que se utilizan en la aplicación
- **Diagramas de clases** de los distintos módulos del proyecto, complementando de esta forma la arquitectura lógica del proyecto

- **Diagramas de secuencia** con el detalle de los flujos de información entre los módulos y componentes principales del diagrama de clases para cada uno de los casos de uso.
- **Plan de pruebas:** planes de pruebas definidos para la aceptación del proyecto y de verificación e integración (conjunto de pruebas a realizar para verificar el producto en su conjunto tras actualizaciones, cambios o nuevos desarrollos).
- **Matriz de trazabilidad**, que refleja la cobertura de los requisitos por parte de las pruebas definidas.
- **Informes de auditoría**, en caso de que los haya, de accesibilidad y seguridad. En caso de no tenerlos y estar en producción la herramienta, justificación de la no necesidad de los mismos
- **Manuales de la herramienta:** manuales de usuario, de instalación, de operación/mantenimiento de la herramienta.
- Documentación de la **API** de la herramienta, en caso de que exista.

2.2.1.1. Volumen

- Cantidad: al menos 12 monográficos/ (dossier por eje temático) con al menos 1 video cada uno + 1 actualización de cada dossier
- Extensión del núcleo de cada dossier: 1.000-3.000 palabras por contenido básico con imágenes o contenido multimedia/audiovisual. Se excluyen de estos materiales aquellos sean resultado del resto servicios.

2.2.1.2. Hitos

- Mes 1: Aprobación de plan de trabajo: programa de desarrollo y mantenimiento del servicio (con programación de las entregas de la versión inicial de los 12 dossieres)
- Mes 2 – mes 4: Creación de contenidos (escalonadamente).
- Mes 5 – mes 12: Actualización de contenidos (revisión de contenidos para asegurar su vigencia, creación de nuevos monográficos en función de las necesidades, etc.) Contenidos actualizados a un ritmo de 1 dossier cada dos semanas preferiblemente con elementos multimedia desde su publicación inicial.

2.2.1.3. Interacciones

El proveedor presentará el monográfico íntegro en las fechas definidas en el cronograma. A partir de ahí, INTECO proporcionará un primer feedback dentro de la semana siguiente a la fecha de recepción. El proveedor dispondrá de una semana para reorientar el contenido en base a los comentarios, sugerencias y modificaciones del equipo técnico de INTECO. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con la calidad esperada por INTECO, aunque en general, dos *feedbacks* serían suficientes para poder disponer de un contenido satisfactorio y de calidad.

2.2.1.4. Entregables

- Plan de trabajo: definición de dominios a desarrollar. Elaboración de un modelo general de dominios.
- Cronograma: calendario de trabajo.

2.2.2. Servicio « ¿sabías qué? »

Este servicio se materializará en una nueva sección en el portal, en la *landing page* de empresas, a modo de breves recordatorios o sugerencias, *tips*, en formato banner, que apunten principalmente a contenidos estáticos dentro del apartado de «Protege tu negocio» (dosieres temáticos).

Estos recordatorios (breve texto sugerente, datos reales,...) tendrán enlaces a contenidos propios del portal, donde se ofrecerá a los usuarios información extendida y detallada. Su publicación será periódica, o bien en función de la actualidad (un incidente, alerta o nuevo riesgo,...). Por su brevedad, estos eslóganes han de servir para enlazar con redes sociales y con otras secciones del portal. Por tanto, el formato de estos contenidos estará estandarizado: breve título o eslogan en formato banner (140 caracteres que han de incluir la URL recortada).

En cuanto a su estilo y en la medida de lo posible: las imágenes asociadas a cada banner deben seguir la imagen corporativa de INTECO, el eslogan o título debe ser ágil, «fresco», viral y con gancho, utilizarán analogías y ejemplos del día a día de las personas y de la actividad de una empresa (datos estadísticos, actualidad,...) y utilizarán palabras clave que apoyen el SEO.

Se han de desarrollar un *pool* de llamadas breves o eslóganes en base a los ejes temáticos, preferiblemente de nivel básico.

2.2.2.1. Volumen

- **Cantidad:** al menos 52 (aproximadamente), para dar cobertura a un año.
- **Extensión:** máximos. 140 caracteres (con texto alternativo adecuado para twitter, incluyendo URL acortada).

2.2.2.2. Hitos

- Mes 1: Aprobación de plan de trabajo (en línea con el programa del servicio «Protege tu negocio»)
- Mes 1-mes 4: Creación de 20 contenidos, donde al menos habrá uno por dominio.
- Mes 5-mes 12: Creación de 32 contenidos que dirijan a otros contenidos de la web: posts del blog, y otros contenidos. Se entregarán conjuntamente con los posts y/u otros contenidos.

2.2.2.3. Interacciones

- **Tiempo de respuesta:** entregas en los hitos previstos

- **Interacciones:** cada entrega tendrá un periodo de revisión de 15 días por INTECO, y otros 15 días por el adjudicatario para subsanar defectos encontrados e incorporar mejoras. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO, aunque en general, dos *feedbacks* serían suficientes para poder disponer de un contenido satisfactorio y de calidad.

2.2.2.4. Entregables

- Cronograma: calendario de trabajo.
- Banners con el *tip* de seguridad deberán respetar los requisitos técnicos, estéticos y de formato definidos por INTECO.

2.2.3. Servicio «kit de concienciación» en seguridad

Con el propósito de proporcionar a los empresarios un mecanismo útil para formar y concienciar a sus empleados en seguridad TIC de forma sencilla y práctica, se elaborará un kit (videos, PDF, *emails*, pegatinas,...) que el empresario pueda descargarse para que pueda ser entregado a sus empleados secuenciado, de acuerdo a un programa o planificación que también se le facilitará. El kit incluirá una forma de evaluación del progreso y un cuestionario de satisfacción para facilitar su evolución futura.

Como parte del kit se han de diseñar y elaborar el programa de formación, los documentos necesarios (videojuegos, *videotests*, videos, PDF, DOC,...), el test de evaluación, las encuestas y el material promocional (bolígrafos, pegatinas, calendarios,...).

Así mismo, se ha de registrar cuantas empresas lo descargan y lo utilizan, así como su aceptación, mediante encuestas o similar, para obtener datos que permitan una mejora continúa.

Se elaborará en varias fases, un kit básico y kits mejorados cada 3 meses a partir del inicio del periodo de mantenimiento. Los kits mejorados incorporarán las actualizaciones que resulten del análisis de la realimentación de los usuarios, fruto de la colaboración público-privada o de propuestas internas.

El kit, cuyos contenidos estarán **en línea con los ejes temáticos**, contendrá, por ejemplo:

<p>Información para el empresario</p>	<p>Guía de contenidos</p> <p>Programa para su implantación, modalidades (papel u on-line) secuencia de entregas, preguntas frecuentes, forma de medir los resultados</p> <p>Materiales que se pueden enviar por correo para seguimiento del programa (píldoras, recordatorios, ...)</p> <p>Encuesta</p>
<p>Material básico para el empleado en dos</p>	<p>Materiales que se pueden descargar: folletos, tarjetas, carteles o trípticos, con consejos básicos de seguridad y</p>

modalidades	<p>ejemplos prácticos; imprimibles o visibles on-line (adaptados para tabletas y móviles)</p> <p>Materiales que se pueden visualizar o descargar (videoclips, videojuegos)</p> <p>Test evaluación, modelo de diploma y encuesta</p>
Material extra	Enlaces para informarse y saber más

El Kit básico debe ser suficientemente auto-contenido. Las entregas de las mejoras del kit pueden incluir videojuegos, videoclips, nuevos materiales, campaña de *phishing* controlada, etc.

2.2.3.1. Volumen

- **Cantidad:** 1 kit básico + 2 entregas de mejoras.
- **Extensión:** el kit básico ha de contener al menos un programa, un conjunto de dípticos/trípticos por temas, salvapantallas/eslóganes para cada semana que dure la sensibilización, mensajes para reforzar contenidos, mecanismos de autoevaluación inicial y final y encuesta de calidad, material multimedia. Se excluyen de estos materiales aquellos sean resultado del resto servicios.

2.2.3.2. Hitos

- Mes 1: Aprobación de plan de trabajo
- Mes 2 – mes 4: Creación del Kit
- Mes 5 – mes 12: Actualización cada tres meses a partir de la publicación del portal: entrega de las mejoras del KIT para revisión final.

2.2.3.3. Interacciones

- **Tiempo de respuesta:** entregas en los hitos previstos
- **Interacciones:** cada entrega tendrá un periodo de revisión máximo de 15 días por INTECO, y otros 15 días como máximo, dependiendo del volumen de cambios, por el adjudicatario para subsanar defectos encontrados e incorporar mejoras. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO, aunque en general, dos *feedbacks* serían suficientes para poder disponer de un contenido satisfactorio y de calidad.

2.2.3.4. Entregables

- Plan de trabajo: definición del kit a desarrollar. Elaboración de un modelo básico de kit y sus actualizaciones.
- Cronograma: calendario de trabajo.

- 1 kit básico y sus posteriores actualizaciones: se entregarán los elementos anteriormente descritos.

2.2.4. Servicio de auto-diagnóstico

Este servicio tiene el objetivo de fomentar principalmente que en las empresas (mayoritariamente las micro, pequeñas o medianas, con media/alta dependencia tecnológica) tomen conciencia de:

- el valor de sus activos de información
- la importancia de tener controlados sus riesgos
- la necesidad de iniciar un plan de seguridad

Se diseñará tanto como contenido estático, como una herramienta en línea multiplataforma, usable y de fácil mantenimiento, y/o descargable (por ejemplo *html5*, etc.,...), en la que se guiará al empresario para que inicie un sencillo análisis de sus activos y valoración de los riesgos. El contenido estático podrá estar basado en plantillas básicas que se puedan descargar y completar. No supondrá un análisis de riesgos completo, sino una aproximación esencial y genérica para que el empresario se aperciba de la necesidad de realizarlo de forma exhaustiva y de poner en marcha un plan de seguridad.

Se guiará al empresario con escenarios que le permitan identificarse, de manera que comprenda la necesidad de abordar la seguridad de forma organizada, empezando por una gestión de riesgos. Este servicio debería incorporar una encuesta de satisfacción que permita valorar su aceptación y la toma de datos para una mejora continua. Además, dentro de esta encuesta deberá de permitir recoger información por provincia/región, por sector o ambos.

Hay que tener en cuenta que la aplicación deberá de contar con unas medidas básicas de seguridad, y que será auditada por parte del equipo técnico de INTECO para su validación. El adjudicatario deberá de realizar tantos cambios como sean necesarios para que pase las auditorias de seguridad que se estimen.

Para el posterior mantenimiento de la herramienta por parte de INTECO, el adjudicatario deberá de facilitar la siguiente documentación de la herramienta:

- **Arquitectura de la aplicación:** descripción de la arquitectura física (entorno de desarrollo y explotación) y lógica de la aplicación. Módulos, sistemas y tecnologías, como está modelada en diferentes capas, como está construida y sobre qué subsistemas/tecnologías.
- **Análisis funcional:** descripción detallada a nivel funcional de la aplicación, incluyendo diagramas de flujo que reflejan la operación de la aplicación, sus componentes y/o módulos, y las diversas casuísticas que se pueden presentar y que hay que abordar.

- **Modelo de datos**, con la descripción de la estructura y relaciones de los datos que se utilizan en la aplicación
- **Diagramas de clases** de los distintos módulos del proyecto, complementando de esta forma la arquitectura lógica del proyecto
- **Diagramas de secuencia** con el detalle de los flujos de información entre los módulos y componentes principales del diagrama de clases para cada uno de los casos de uso.
- **Plan de pruebas**: planes de pruebas definidos para la aceptación del proyecto y de verificación e integración (conjunto de pruebas a realizar para verificar el producto en su conjunto tras actualizaciones, cambios o nuevos desarrollos).
- **Matriz de trazabilidad**, que refleja la cobertura de los requisitos por parte de las pruebas definidas.
- **Informes de auditoría**, en caso de que los haya, de accesibilidad y seguridad. En caso de no tenerlos y estar en producción la herramienta, justificación de la no necesidad de los mismos
- **Manuales de la herramienta**: manuales de usuario, de instalación, de operación/mantenimiento de la herramienta.
- Documentación de la **API** de la herramienta, en caso de que exista.

2.2.4.1. Volumen

- Cantidad: 1 herramienta de auto-diagnóstico con test calidad + 1 revisión
- Extensión: debe poder realizarse por el empresario en 10-15 minutos

2.2.4.2. Hitos

- Mes 1: Aprobación de plan de trabajo
- Mes 2 – mes 4: Creación de la herramientas
- Mes 5 – mes 12: Actualización revisión de la herramienta e incorporación de mejoras según encuestas calidad/uso.

2.2.4.3. Interacciones

- **Tiempo de respuesta**: entregas en los hitos previstos.
- **Interacciones**: cada entrega tendrá un periodo de revisión máximo de 15 días por INTECO, y otros 15 días máximo (dependiendo del volumen de cambios a realizar) por el adjudicatario para subsanar defectos encontrados e incorporar mejoras. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO, aunque en general, dos *feedbacks* serían suficientes para poder disponer de un contenido satisfactorio y de calidad.

2.2.4.4. Entregables

- Plan de trabajo: definición de la herramienta de autodiagnostico. Elaboración de un modelo básico de herramientas y sus actualizaciones.
- Cronograma: calendario de trabajo.
- 1 herramienta de auto-diagnostico y sus revisiones.

2.2.5. Servicio haz negocios con confianza

En el ciberespacio la complejidad de la tecnología y su rápida evolución hacen que la empresa consumidora se encuentre perdida a la hora de seleccionar y contratar servicios. El empresario ha de conocer los criterios básicos para elegir entre la oferta de servicios, los más adecuados para su negocio y para exigir condiciones de seguridad para los mismos.

Además, cualquier empresa puede comercializar sus servicios a través de internet, aunque no sean específicamente servicios tecnológicos. Por tanto, también han de cumplir, de acuerdo con la legislación vigente, con los códigos de buenas prácticas en cuanto a comercio electrónico y protección de datos con respecto a sus clientes, ya sean personas físicas, empresas o la administración (B2C, B2B o B2A).

Con este servicio se fomentará entre las empresas proveedoras (de servicios en internet, de acceso, alojamiento, de almacenamiento, *cloud*, tiendas virtuales, comercio electrónico, etc.) el uso de mecanismos de autorregulación sobre temas de ciberseguridad, en forma de **códigos de buenas prácticas, códigos éticos o de conducta**.

También se fomentará su conocimiento y uso por las empresas consumidoras para la selección de proveedores y para que se conviertan en demandantes de seguridad en internet.

Por tanto el adjudicatario, elaborará los contenidos web, de forma sencilla, organizada y directa, que recojan por cada tipo de servicio (alojamiento, servicios *cloud*, e-commerce,...):

- recomendaciones a la hora de realizar transacciones o contratos desde el punto de vista de la empresa consumidora
- sellos o códigos de buenas prácticas relativos a cada tipo de servicio, clasificados o con criterios que permitan su selección

Al igual que en los anteriores servicios, se diseñará tanto como el contenido estático así como una herramienta multiplataforma, usable y de fácil mantenimiento, en línea o descargable (basada en tecnologías como por ejemplo *html5*, etc...) en la que se guiará al empresario con escenarios que le permitan identificarse, de manera que comprenda los requisitos de seguridad a tener en cuenta. Este servicio debería incorporar una encuesta de satisfacción que permita valorar su aceptación y la toma de datos para una mejora continua. Además, dentro de esta encuesta deberá de permitir recoger información por provincia/región, por sector o ambos.

Para el posterior mantenimiento de la herramienta por parte de INTECO, el adjudicatario deberá de facilitar la siguiente documentación de la herramienta:

- **Arquitectura de la aplicación:** descripción de la arquitectura física (entorno de desarrollo y explotación) y lógica de la aplicación. Módulos, sistemas y tecnologías, como está modelada en diferentes capas, como está construida y sobre qué subsistemas/tecnologías.
- **Análisis funcional:** descripción detallada a nivel funcional de la aplicación, incluyendo diagramas de flujo que reflejan la operación de la aplicación, sus componentes y/o módulos, y las diversas casuísticas que se pueden presentar y que hay que abordar.
- **Modelo de datos,** con la descripción de la estructura y relaciones de los datos que se utilizan en la aplicación
- **Diagramas de clases** de los distintos módulos del proyecto, complementando de esta forma la arquitectura lógica del proyecto
- **Diagramas de secuencia** con el detalle de los flujos de información entre los módulos y componentes principales del diagrama de clases para cada uno de los casos de uso.
- **Plan de pruebas:** planes de pruebas definidos para la aceptación del proyecto y de verificación e integración (conjunto de pruebas a realizar para verificar el producto en su conjunto tras actualizaciones, cambios o nuevos desarrollos).
- **Matriz de trazabilidad,** que refleja la cobertura de los requisitos por parte de las pruebas definidas.
- **Informes de auditoría,** en caso de que los haya, de accesibilidad y seguridad. En caso de no tenerlos y estar en producción la herramienta, justificación de la no necesidad de los mismos
- **Manuales de la herramienta:** manuales de usuario, de instalación, de operación/mantenimiento de la herramienta.
- Documentación de la **API** de la herramienta, en caso de que exista.

2.2.5.1. Volumen

- **Cantidad:**
 - 4-8 secciones con criterios para la selección/contratación de servicios con confianza digital (*cloud*, alojamiento web,...) y sellos relacionados. Una entrega inicial (3-4 páginas) + 3 entregas parciales.
 - al menos 20-30 sellos (fundamentalmente de e-commerce y servicios en internet, alojamiento, almacenamiento, *cloud*, etc. seleccionando los más

reconocidos), clasificados con campos que faciliten su selección (por ejemplo: alcance técnico, ámbito geográfico, adhesión, política reclamaciones), de ámbito preferentemente internacional, europeo y americano y ocasionalmente nacional.

- **Extensión:** los mismos criterios que para el resto de contenidos web

2.2.5.2. Hitos

- Mes 1: Aprobación de plan de trabajo
- Mes 2– mes 4: Creación de la sección
- Mes 5 – mes 12: Actualización cada dos meses desde el lanzamiento del servicio: entrega de 1 página nueva (3 entregas, hasta completar 4-8 secciones) y hasta final de contrato, según programa, revisión/actualización de contenidos.

2.2.5.3. Interacciones

- **Tiempo de respuesta:** entregas en los hitos previstos
- **Interacciones:** cada página tendrá un periodo de revisión máximo de 15 días antes de su publicación, con otros 15 días máximo (dependiendo del volumen de cambios) para subsanar defectos y añadir mejoras. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO., aunque en general, dos *feedbacks* serían suficientes para poder disponer de un contenido satisfactorio y de calidad.

2.2.5.4. Entregables

- Plan de trabajo: definición del servicio. Elaboración de un modelo básico de servicio y sus actualizaciones, programa de entrega de páginas, plan de revisión y criterios para la clasificación de los sellos
- Cronograma: calendario de trabajo.
- Secciones web con sus sellos asociados.

2.2.6. Servicio de blog

El blog debe servir para **divulgar** la cultura de seguridad y **fomentar** la confianza digital y la ciberseguridad. Los contenidos serán coordinados por el adjudicatario pudiendo estar generados por colaboradores, el propio adjudicatario o por el personal de INTECO.

Adicionalmente, este canal servirá para dar difusión de actividades o servicios de INTECO y como canal de actualidad. Este servicio, al tener un contenido inspirado en los ejes temáticos, contribuirá a conseguir los cuatro objetivos de este programa: sensibilización, servicios más confiables, resiliencia y buenas prácticas.

Dentro de los ejes temáticos definidos, los contenidos a publicar dentro de este blog son:

Información de actualidad (*cloud*, *BYOD*, normativa, tecnología,...)

Buenas prácticas y consejos de seguridad

Noticias y avisos relevantes comentadas con el punto de vista de INTECO («*insight*» o «*Inteco's touch*») y con alto grado de investigación

Experiencias de empresas sobre incidentes

Experiencias de expertos explicadas a empresas.

Donde a modo de ejemplo, una propuesta de estructura de contenidos para el blog podría ser la siguiente:

Contenidos	¿Cómo?	¿Quién?
Información de Actualidad	Texto descriptivo acompañado con algún gráfico (infografía, imágenes de apoyo) o vídeo	INTECO Empresas de seguridad / asociaciones del sector
Buenas prácticas, conceptos y consejos de seguridad	Texto descriptivo acompañado con algún gráfico (infografía, imágenes de apoyo) o vídeo	INTECO Influenciadores / creadores de opinión
Noticias relevantes con el punto de vista de INTECO (comentadas)	Texto descriptivo acompañado con algún gráfico (infografía, imágenes de apoyo) o vídeo	INTECO
Experiencias de empresas sobre incidentes	Opcionalmente video con entrevista o explicando su experiencia Texto formato entrevista o descriptivo	Empresas /asociaciones de usuarios
Experiencias de expertos explicadas a empresas	Texto acompañado con algún gráfico en la medida de la posible (capturas de pantalla, logo del fabricante afectado, etc.) acompañado con algún video Preferentemente video con entrevista o explicando su experiencia	Empresas de seguridad Expertos

Los post se han de programar en función de los ejes temáticos que inspiren cada periodo temporal y en línea con otros contenidos (avisos, guías...), con los que puede enlazar. Este programa, en la medida de lo posible, ha de estar sincronizado con otros contenidos del portal (campañas, eventos, publicación de contenidos específicos, etc.) y con otros públicos, en particular con ciudadanos.

Los ejes temáticos de cada semana inspirarán el contenido de los post aunque no de forma exclusiva, es decir, se podrán incluir post de otras temáticas por su actualidad o importancia en el momento. Este sería un ejemplo de distribución semanal:

	2013					2014											
EJE TEMÁTICO / Semana	50	51	52	53	54	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	...
Puesto de trabajo																	
Datos																	
Movilidad y conex. Inalámbricas																	
Web																	
Fraude e identidad digital																	
Cultura de seguridad																	
Plan de seguridad																	
Contingencia y Continuidad																	
Protege a tus clientes																	
Cumplimiento legal																	
Contratación de servicios																	

En el blog **debe de primar la información gráfica y visual**: infografías, videos sobre el textual. Todos los post han de tener una imagen identificativa. Además, todas las publicaciones del blog, deberán de tener **una importante labor de análisis e investigación que las sustente**, y presentarse de forma llamativa y atractiva para el público objetivo.

La línea gráfica de las imágenes y contenido en formato gráfico o video será homogénea con la línea gráfica del portal y con la del resto de servicios y públicos. La información textual ha de adecuarse a la guía de estilo. Se han de utilizar en la medida de lo posible analogías con el día a día de las personas y de la actividad de una empresa, de manera que el empresario se vea identificado. Algunos post podrán tener forma de entrevistas o transcripción comentada de charlas. En estos casos, la autoría de los posts pertenecerá a INTECO, si bien se podrá entrevistar de manera puntual a profesionales que pueden hacer aportaciones relevantes en ciberseguridad de interés para la empresa (por ejemplo, profesionales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (*FCSE*), otros sectores de la Administración, ISPs, del sector de la banca online, redes sociales, etc.). Para las entradas en el blog de experiencias reales contadas por parte de empresas como parte de terceros, estarán convenientemente anonimizadas para evitar problemas legales o relacionados con la trazabilidad de la información.

Los ejes temáticos tendrán asociada al menos una **categoría** identificativa, en relación con los ejes temáticos, que permita buscar todos los post relativos a ese tema. Estos podrán tener sub-temas con sus correspondientes etiquetas. Se valorará la idoneidad de indicar en algún lugar cuantos post hay publicados de cada tema/subtema.

2.2.6.1. Volumen

- **Cantidad:** al menos 2 post a la semana bien propios o de colaboradores (experiencias, casos reales,...).

- **Extensión:** variable, preferiblemente breves, al menos entre 500-1000 palabras y con elementos gráficos o videos de elaboración propia. Se excluyen de estos materiales aquellos sean resultado del resto servicios o de colaboradores del blog.

2.2.6.2. Hitos

- Mes 1: Aprobación de plan de trabajo (proceso de generación de contenidos). El plan de trabajo deberá considerar una planificación mensual y un cierre semanal, e incluso diario, para dar cabida a posibles temas de actualidad.
- Mes 1 – mes 12: Elaboración de posts en base a las necesidades estipuladas por INTECO

2.2.6.3. Interacciones

- **Tiempo de respuesta:** semanal.
- **Interacciones:** revisión semanal. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO. En general dos *feedbacks* serían suficientes para poder disponer de un contenido satisfactorio y de calidad.

2.2.6.4. Entregables

- Plan de trabajo: proceso de generación de contenidos.
- Cronograma: calendario de trabajo.
- Entradas al blog: post iniciales y actualizaciones semanales bien sean: documento de texto e imagen/es de acompañamiento, infografía e imagen/es de acompañamiento, y/o videoblog e imagen/es de acompañamiento, de acuerdo con los requisitos estéticos y de estilo definidos por INTECO).

2.2.7. Servicio de FAQ (Frequently Asked Questions o Preguntas frecuentes) de incidentes de seguridad

INTECO cuenta con un servicio de respuesta a incidentes de seguridad a empresas, que se presta por diferentes canales.

Estos canales pasarán a optimizarse y para que sean un facilitador para la resolución autónoma de los incidentes por las propias empresas, en la manera que les sea posible, a través de información siempre actualizada sobre los riesgos vigentes. Para ello, es clave una retroalimentación constante entre el servicio de respuesta a incidentes y los servicios anteriormente descritos.

El servicio de respuesta de incidencias se prestará a través de una serie de canales disponibles para que el usuario pueda encontrar respuesta a sus incidentes. Uno de ellos será una **sección de FAQ (Frequently Asked Questions o Preguntas frecuentes)**: preguntas frecuentes sobre incidentes de seguridad y cómo resolverlos; que deberá de ser diseñada y actualizada por el adjudicatario, siguiendo la línea gráfica y estilo de INTECO.

Esta sección se alimentará de las incidencias reportadas a través de otros canales, y enlazará con los contenidos creados al efecto. La sección preguntas frecuentes debe estar permanentemente actualizada con los incidentes más reportados, que serán facilitados por el equipo de gestión de incidentes de INTECO.

La respuesta a las preguntas frecuentes debe ser didáctica, claramente enfocada a proporcionar a las empresas las pautas para resolver un incidente. Se primará el uso de recursos audiovisuales (ejemplo: *videotutoriales*) si es preciso.

2.2.7.1. Volumen

- **Cantidad:** variable. La sección de “Preguntas frecuentes” puede tener, aproximadamente y al menos, 20 preguntas. En función de que una temática necesite de ser tratada como una sub-sección de las preguntas frecuentes por su interés o por la amplitud de la misma INTECO solicitará al proveedor la elaboración de las mismas.
- **Extensión:** variable. Se valorará la claridad expositiva y no la longitud y con elementos gráficos o videos de elaboración propia.

2.2.7.2. Hitos

- Mes 1 – mes 2: Diseño del servicio.
- Mes 3 – mes 4: Elaboración de contenidos del servicio “Preguntas frecuentes”.
- Mes 5 – mes 12 Mantenimiento y actualización del servicio “Preguntas frecuentes”.

2.2.7.3. Interacciones

- **Tiempo de respuesta:** semanal.
- **Interacciones:** revisión semanal. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO. En general, dos *feedbacks* serían suficientes para poder disponer de un contenido satisfactorio y de calidad.

2.2.7.4. Entregables

- Relación de las FAQs y de sus contenidos de respuesta asociados, en el formato más apropiado para cada caso (podrá incluir vídeos, ilustraciones, esquemas, redirigir a contenidos externos, etc.) y sus actualizaciones.

2.2.8. Servicio de creación de presentaciones, contenido multimedia y diseño de acciones de comunicación específicas

Además de los servicios anteriores previstos en el «Programa de Sensibilización, Concienciación, Educación y Formación en Ciberseguridad dirigido a empresas», el adjudicatario prestará, de manera puntual y bajo demanda de INTECO, los siguientes servicios:

- Creación de presentaciones que deberán de seguir la línea gráfica y estilo de INTECO, que darán respuesta a necesidades puntuales sobrevenidas a lo largo del año.
- Creación de contenido multimedia ad hoc. Bajo este epígrafe se incluyen imágenes, infografías, materiales audiovisuales, vídeos, etc., no previstos inicialmente en el programa de actividad anual, que darán respuesta a necesidades puntuales sobrevenidas a lo largo del año.
- Diseño de acciones de comunicación específicas. Se trata de campañas a través de redes sociales, acciones de difusión en torno a un contenido o servicio, así como actuaciones de comunicación de un evento.

2.2.8.1. Volumen

- Cantidad: al menos 4 presentaciones, 12 contenidos multimedia (aproximadamente) y 10 acciones de comunicación específica (aproximadamente).
- Extensión: no aplica.

2.2.8.2. Hitos

No aplica.

2.2.8.3. Interacciones

No aplica.

2.2.8.4. Entregables

- En el caso de las presentaciones, el entregable será el propio contenido, en el formato que se defina.
- En el caso de los contenidos multimedia, el entregable será el propio contenido, en el formato que se defina.
- En el caso de las acciones de comunicación, el adjudicatario entregará el documento con las actuaciones propuestas, además de los contenidos necesarios para llevarla a cabo, así como un informe de resultados de la campaña.

2.3. EQUIPO DE TRABAJO

2.3.1. Composición

Teniendo en cuenta los servicios comentados en el punto 2.2 la empresa adjudicataria aportará el equipo y los recursos técnicos adecuados para la realización de los trabajos definidos.

Entre los miembros del equipo propuesto, el adjudicatario aportará necesariamente la figura de un Jefe de Proyecto o Coordinador, que constituirá el enlace con INTECO a efectos de interlocución.

2.3.2. Perfil técnico del equipo de trabajo

Los profesionales que, como equipo principal, sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos. Se considera que, de manera global, el equipo debe contar con las siguientes **competencias y conocimientos**:

- **Conocimientos en ciberseguridad.** El equipo deberá contar con profesionales de la ciberseguridad, habituados al manejo de información de ciberseguridad con más presencia a nivel empresas. En particular, se exige que el adjudicatario sea capaz de demostrar la actualización de conocimientos relevantes y experiencia para un perfil de empresas descrito anteriormente. Por este motivo, serán requeridos como conocimientos básicos o mínimos:

- Planes de seguridad
- seguridad en la protección del puesto de trabajo (cuentas, actualizaciones, contraseñas)
- fraude electrónico
- seguridad en movilidad y conexiones inalámbricas
- planes de contingencia y continuidad de negocio (gestión de incidentes, etc.)
- seguridad en páginas web (protección web, pago online, certificados, políticas de privacidad y condiciones de uso)
- desarrollo de acciones para el impulso de una cultura de seguridad
- protección de datos (copias de seguridad, cifrado, borrado seguro, need to know)
- gestión de identidad on-line
- conocimiento básico de las legislaciones que aplican en materia de seguridad
- buenas prácticas en seguridad en los departamentos de TI
- consideraciones de seguridad en la contratación de servicios.

Las ofertas de empresas licitadoras que no estén en condiciones de acreditar estos conocimientos mínimos, no serán consideradas en el concurso.

Se establecen, además, los siguientes conocimientos y experiencia adicionales, que serán valorados conforme a los criterios descritos en el apartado “Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor (incluidos en el sobre nº 2)”:

- Seguridad en BYOT/BYOD
- seguridad en Cloud
- fugas de información

- seguridad de aplicaciones
- hacking ético
- Implantación de ISO27001 en pequeñas y medianas empresas.
- **Competencias didácticas y pedagógicas.** Tan importante como el conocimiento en ciberseguridad es la capacidad para trasladarlo a la empresa/empresario/empleados, de manera que éstos consigan aprender e interiorizar conductas seguras en su actividad online. Los profesionales que proponga la empresa adjudicataria deberán aportar experiencia en la elaboración de acciones preventivas, formativas y educativas.
- **Calidad en la redacción.** La mayor parte de los contenidos van a mostrarse a través de la web de INTECO. Es imprescindible que el equipo de trabajo propuesto cuente con perfiles que aporten alta competencia escritora, así como rigor y precisión gramatical, ortográfica y sintáctica.
- **Diseño gráfico y creación de contenidos audiovisuales y multimedia.** Se requiere conocimientos y experiencia en creación de contenidos audiovisuales y multimedia. Se valorará especialmente esta competencia, y la innovación que en este punto pueda aportar el adjudicatario al proponer formatos y funcionalidades novedosos.
- **Experiencia en el diseño de acciones de comunicación, marketing, marketing de contenidos y redes sociales.** El equipo propuesto por el adjudicatario aportará conocimientos y experiencia en acciones sociales y de difusión, de manera que se consiga la máxima difusión y mejor posicionamiento de los contenidos generados.
- **Conocimientos en desarrollo:** Para mostrar algunos de los servicios, el contenido generado se realizará de forma visual, por lo que a modo orientativo deberá de contar con profesionales con conocimientos en *html5* o *similar*.

En la valoración de estas competencias, se prestará atención especialmente a la acreditación que presente la empresa licitadora para justificar su conocimiento (titulaciones oficiales, experiencia y certificaciones que aporten los miembros del equipo).

El equipo de trabajo propuesto por el licitador deberá garantizar la cobertura de todas las competencias anteriores.

El **jefe de proyecto**, designado por la empresa adjudicataria, deberá ejercer de **coordinación e interlocución** permanente durante la ejecución del contrato **sin perjuicio de otras funciones establecidas dentro de los servicios del presente pliego** como parte del equipo de trabajo. El Jefe de Proyecto aportará **al menos 5 años de experiencia en gestión de proyectos, de los cuáles al menos 2 en proyectos de seguridad.**

2.4. MEDIOS TÉCNICOS APORTADOS POR INTECO

En relación con los medios materiales, INTECO pondrá a disposición del adjudicatario los siguientes medios técnicos o materiales lo que se permite un control por parte de INTECO y una ejecución eficiente y eficaz de los trabajos:

- **OpenKM:** Herramienta para la gestión de documentación.

3. METODOLOGÍA

Las empresas licitadoras detallarán la metodología de trabajo que proponen. En cualquier caso, las metodologías propuestas deben estar alineadas con los siguientes aspectos:

- Evaluación y mejora constante.
- Fluidez en la comunicación cliente – proveedor.
- Creatividad en la generación de nuevos contenidos.
- Método de trabajo basado en la reflexión y búsqueda de excelencia.

4. PLANIFICACIÓN

La planificación definitiva del proyecto se determinará a partir de la reunión de lanzamiento. Los siguientes subepígrafes detallan una primera aproximación temporal a la ejecución del proyecto.

Las empresas licitadoras aportarán en su oferta una propuesta de planificación del proyecto.

4.1. REUNIÓN DE LANZAMIENTO

La reunión de lanzamiento se celebrará dentro de las dos semanas siguientes a la adjudicación del contrato.

Esta reunión dará comienzo efectivo a la ejecución de los trabajos. En la reunión se abordarán los siguientes temas:

- Presentación del equipo de trabajo de INTECO y del adjudicatario
- Identificación de perfiles y roles de cada miembro del equipo.
- Presentación de la metodología a usar por el adjudicatario en cuanto a organización y seguimiento de los trabajos, gestión de riesgos y gestión del cambio que garantice la calidad y efectividad del proyecto
- Revisión de la propuesta de planificación presentada en la oferta (la planificación definitiva se determinará la primera quincena del contrato de forma conjunta con INTECO).
- Cualquier otro punto de interés para el proyecto.

4.2. REUNIONES DE SEGUIMIENTO

A raíz de la reunión de lanzamiento y con periodicidad mensual el adjudicatario se reunirá con la dirección técnica del proyecto de INTECO con la finalidad de realizar un seguimiento periódico de las tareas asociadas al contrato. Es posible que las reuniones puedan producirse a través de videoconferencia u otros medios telemáticos, siempre y cuando INTECO no considere necesario realizarlas de manera presencial en las instalaciones de INTECO.

Para cada una de dichas reuniones, el adjudicatario elaborará todos los meses un informe técnico de seguimiento con los siguientes aspectos:

- Grado de cumplimiento de los objetivos e hitos establecidos para cada uno de los servicios y desarrollos
- En su caso, lista de riesgos detectados que puedan comprometer el cumplimiento de los objetivos e hitos marcados, así como una propuesta de acciones para su mitigación o eliminación
- Indicadores de referencia

- Trabajos realizados en cada área y en cada proyecto por parte del personal técnico, así como los resultados obtenidos
- Trabajos planificados para el siguiente periodo y objetivos que se pretenden cumplir para cada uno de los servicios y desarrollos.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- Grado de avance económico por partidas del contrato.
- Cualquier otro punto de interés para el proyecto.

Además de la celebración de reuniones periódicas mensuales, INTECO podrá solicitar la celebración de otras reuniones de coordinación con periodicidad semanal, que se celebrarán igualmente en las instalaciones de INTECO o a través de medios telemáticos.

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.

4.3. CIERRE DEL PROYECTO Y MEMORIA FINAL

En este hito, al alcanzar la finalización 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, objetivos e hitos conseguidos, lecciones aprendidas y propuesta de recomendaciones de actividades y objetivos a alcanzar en el servicio en los siguientes meses.

Por último, se deberá entregar una relación con toda la documentación generada para que INTECO pueda hacerse cargo de los servicios y herramientas que son objeto de este pliego con garantías.

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/a Técnico/a del proyecto. Sus funciones en relación con el presente Pliego serán:

- a) Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- b) Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.
- c) 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.

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, este 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 reducir y evitar 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.

6. FORMA DE EJECUCIÓN

6.1. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

El centro habitual de trabajo serán las oficinas de la propia empresa, manteniendo una conexión remota con la infraestructura informática de INTECO, así como reuniones en remoto o presenciales que se indiquen por INTECO

6.2. CONTROL DE CALIDAD

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 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 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 para cada uno de los defectos que haya detectado el grupo de auditores.

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, 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.

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 para la Sociedad, 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.

6.4. HITOS DE FACTURACIÓN

Se definen los siguientes hitos de facturación:

- Hito 1: Cierre del diseño de servicios (20%): mes 2.
- Hito 2: Elaboración de los primeros materiales y contenidos (5%): mes 3.
- Hito 3: Elaboración del resto de materiales (40%): Esta cantidad se abonará mensualmente, del siguiente modo:
 - mes 4: 5%.
 - mes 5: 5%.
 - mes 6: 5%

- mes 7: 5%
 - mes 8: 5%
 - mes 9 5%
 - mes 10: 5%
 - mes 11: 5%.
- Hito 4: Cierre de proyecto (35%). mes 12.

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada prestación del servicio por parte del adjudicatario, en la que mediante reporte mensual el mismo informe a INTECO de la consecución de los diferentes objetivos.

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

7. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

7.1. 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.

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, pues es un criterio de adjudicación cuantificable; 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.

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

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

7.2.1. Propuestas para el cumplimiento de los servicios

Este apartado tendrá **una extensión máxima de 30 páginas** y deberá incluir:

- I. Visión general sobre el proyecto.
- II. Visión particular de cada uno de los servicios incluidos en el marco del contrato (epígrafes 2.2.1 a 2.2.7). Para cada uno de los servicios se analizarán los siguientes aspectos:
 - a. Descripción general del servicio en cuanto a su diseño, mantenimiento y evolución.
 - b. Metodología de trabajo específica para el servicio. El licitador deberá introducir una descripción de la metodología a seguir en la ejecución de los trabajos y una justificación razonada con sus ventajas e inconvenientes (si los hubiere).
 - c. Propuesta de planificación para la ejecución de los trabajos.
 - d. Propuesta de métricas de calidad.
 - e. Modelo o ejemplo de un contenido del servicio. En este punto, el licitador podrá proponer la fórmula que considere para que INTECO pueda valorar un ejemplo del servicio propuesto: podrá desarrollar un contenido propiamente dicho, esbozar las líneas generales o guión del mismo, remitir a modelos comparables, etc.

A la hora de formular esta propuesta deberán tener en cuenta los criterios a valorar conforme al Anexo VI.

7.2.2. Cronograma

La oferta incluirá una propuesta de planificación global de los trabajos y servicios, teniendo en cuenta los requisitos definidos anteriormente en el apartado 2.

7.2.3. Equipo de trabajo

Deberá describirse los perfiles del equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador en el proyecto.

Se valorará de un modo especial la figura de contacto principal, Jefe de Proyecto o Coordinador, que deberá aportar experiencia probada en la gestión de proyectos. El Jefe de Proyecto aportará 5 años de experiencia en gestión de proyectos, de los cuáles al menos 2 en proyectos de seguridad.

Se valorará, igualmente, la composición global del equipo, de manera que cubran las necesidades descritas en el epígrafe 2.3.2. Perfil técnico del equipo de trabajo.

Con objeto de homogenizar la presentación de las diferentes ofertas, la empresa licitadora incluirá en el epígrafe “Equipo de trabajo” dos tablas:

- En la primera tabla mencionará, para cada uno de los perfiles profesionales que compongan el equipo, qué competencias posee (sí / no)
- En la segunda tabla mencionará, para cada uno de los perfiles profesionales que compongan el equipo, de qué manera se acredita dicha competencia. La acreditación podrá consistir en: titulación, tiempo de experiencia, certificaciones, etc.

Competencias y conocimientos (si/no)		Perfil 1	...	Perfil N
Conocimientos en ciberseguridad:				
<i>Mínimo o requerido: Dominios Temáticos</i>	<i>-planes de seguridad</i>			
	<i>-seguridad en la protección del puesto de trabajo (cuentas, actualizaciones, contraseñas)</i>			
	<i>-fraude electrónico</i>			
	<i>-seguridad en movilidad y conexiones inalámbricas</i>			
	<i>-planes de contingencia y continuidad de negocio (gestión de incidentes, etc.)</i>			

Competencias y conocimientos (si/no)		Perfil 1	...	Perfil N
	- seguridad en páginas web (protección web, pago online, certificados, políticas de privacidad y condiciones de uso)			
	- desarrollo de acciones para el impulso de una cultura de seguridad			
	- protección de datos (copias de seguridad, cifrado, borrado seguro, need to know)			
	- gestión de identidad on-line			
	- conocimiento básico de las legislaciones que aplican en materia de seguridad			
	- buenas prácticas en seguridad en los departamentos de TI			
	- consideraciones de seguridad en la contratación de servicios			
Adicional:	- seguridad en BYOT/BYOD			
	- seguridad en Cloud			
	- prevención contra fugas de información			
	- seguridad de aplicaciones			
	- hacking ético			
	- Implantación de ISO27001 en pequeñas y medianas empresas			
Competencias didácticas y pedagógicas.				
Calidad en la redacción.				
Diseño gráfico y creación de contenidos multimedia.				
Experiencia en el diseño de acciones de comunicación, marketing, marketing de contenidos y redes sociales.				

Competencias y conocimientos (si/no)	Perfil 1	...	Perfil N
Conocimientos en desarrollo			

Para la acreditación de las competencias, se deberá de completar la siguiente tabla:

Acreditación de las competencias (título, tiempo de experiencia, certificaciones, etc.)	Perfil 1	...	Perfil N
Conocimientos en ciberseguridad:			
<p>Mínimo o requerido: Dominios Temáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - planes de seguridad - seguridad en la protección del puesto de trabajo (cuentas, actualizaciones, contraseñas) - fraude electrónico - seguridad en movilidad y conexiones inalámbricas - planes de contingencia y continuidad de negocio (gestión de incidentes, etc.) - seguridad en páginas web (protección web, pago online, certificados, políticas de privacidad y condiciones de uso) - desarrollo de acciones para el impulso de una cultura de seguridad - protección de datos (copias de seguridad, cifrado, borrado seguro, need to know) - gestión de identidad on-line - conocimiento básico de las legislaciones que aplican en materia de seguridad - buenas prácticas en seguridad en los departamentos de TI - consideraciones de seguridad en la contratación 			

Acreditación de las competencias (título, tiempo de experiencia, certificaciones, etc.)		Perfil 1	...	Perfil N
	<i>de servicios</i>			
<i>Adicional:</i>	- <i>seguridad en BYOT/BYOD</i>			
	- <i>seguridad en Cloud</i>			
	- <i>prevención contra fugas de información</i>			
	- <i>seguridad de aplicaciones</i>			
	- <i>hacking ético</i>			
	- <i>Implantación de ISO27001 en pequeñas y medianas empresas</i>			
Competencias didácticas y pedagógicas.				
Calidad en la redacción.				
Diseño gráfico y creación de contenidos multimedia.				
Experiencia en el diseño de acciones de comunicación, marketing, marketing de contenidos y redes sociales.				

7.2.4. Mejoras

El licitador podrá proponer cuantas mejoras estime oportunas relativas a los requisitos técnicos. Se entenderá por mejora toda propuesta no incluida en los requisitos del presente pliego y que pueda resultar útil o conveniente para la ejecución del objeto del contrato. El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado.

8. 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. Ver ANEXO VI Criterios de Valoración del Pliego de Características Generales

DIRECTOR GENERAL
INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN, S.A.