

**SERVICIO DE GENERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
CONTENIDOS DE CIBERSEGURIDAD Y CONFIANZA
DIGITAL DE INTECO DIRIGIDOS A LOS
CIUDADANOS
EXP. 043/13**

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	6
2. REQUISITOS TÉCNICOS	7
2.1. Consideraciones Previas	7
2.2. Descripción de los trabajos	7
2.2.1. Protégete. Información y consejos de seguridad	8
2.2.2. Blog	10
2.2.3. Tips de seguridad	12
2.2.4. Apoyo formativo: videotutoriales de seguridad	15
2.2.5. Sección “Preguntas frecuentes”	17
2.2.6. Moderación del servicio “Historias reales”	18
2.2.7. Creación de contenido multimedia y diseño de acciones de comunicación específicas	20
2.3. Equipo de Trabajo	21
2.3.1. Composición	21
2.3.2. Perfil técnico del equipo de trabajo	21
2.4. Medios técnicos aportados por INTECO	24
3. METODOLOGÍA	25
4. PLANIFICACIÓN	26
4.1. Reunión de Lanzamiento	26
4.2. Reuniones de Seguimiento	26
4.3. Cierre del Proyecto y Memoria Final	27
5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	28
6. FORMA DE EJECUCIÓN	29
6.1. Lugar de realización de los trabajos	29
6.2. Control de calidad	29

6.3.	Obligaciones de información y documentación	29
6.4.	Hitos de facturación	30
7.	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	32
7.1.	Datos generales	32
7.2.	Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)	32
7.2.1.	Descripción de los servicios	32
7.2.2.	Cronograma	33
7.2.3.	Equipo de trabajo	33
8.	CRITERIOS DE VALORACIÓN	36

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 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» 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 ciudadanos» 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 los ciudadanos, 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 los ciudadanos.**

1.2.1. Público objetivo

De acuerdo con una clasificación inicial facilitada por el Instituto Nacional de Estadística, 23,5 millones de ciudadanos españoles de entre 16 y 74 años utilizan internet con una frecuencia, al menos, mensual. En sentido amplio, este grupo constituye el público objetivo del programa y de los servicios incluidos en este pliego.

Sin embargo, se trata de un colectivo muy heterogéneo en cuanto a intensidad y tipo de usos y adopción de herramientas y hábitos de seguridad. Por ello, con el fin de obtener una segmentación rigurosa del colectivo genérico de usuarios de Internet, se ha profundizado en el conocimiento de los usuarios a través de un análisis clúster¹ que permite conocer las características, problemáticas y necesidades particulares de cada subgrupo. Se han identificado cuatro tipos de usuario de internet:

- usuarios hiperusuarios
- usuarios analógicos
- usuarios consumidores de ocio gratuito
- usuarios funcionales

El esquema siguiente resuelve gráficamente la descripción y peso que ocupa cada colectivo en el total de la población española.

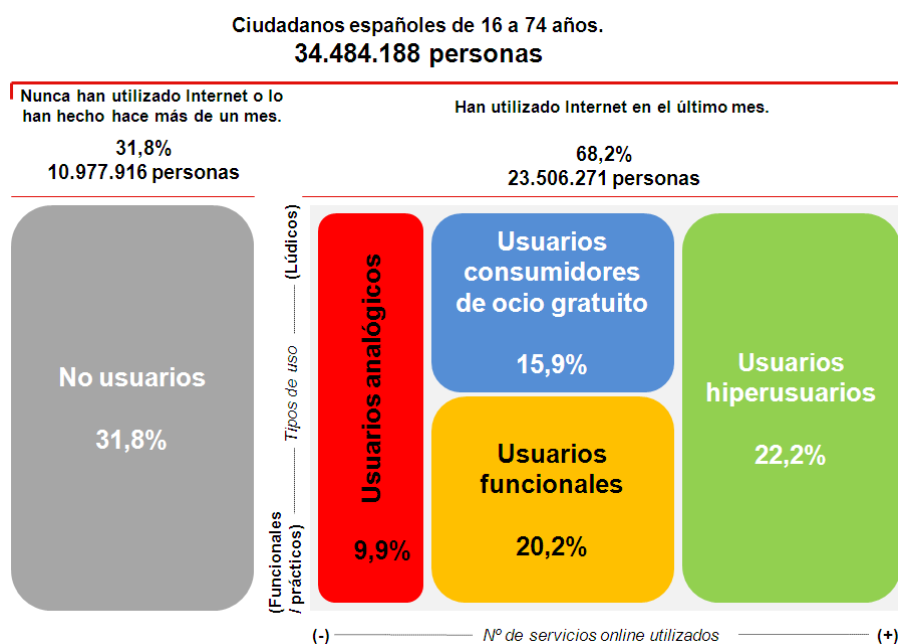


Ilustración 1: Distribución de la población española según uso de Internet; Base: Población española entre 16 y 74 años; Fuente: INE, ONTSI, INTECO

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

INTECO dispone de información detallada de las características particulares de cada grupo de usuarios. En caso de que esta información resulte de utilidad a la empresa que resulte

¹ El análisis clúster es una técnica estadística multivariable que trata de dividir un conjunto de individuos en diversos sub-grupos, de modo que los nuevos conjuntos resultantes cuenten con un perfil similar. Por lo tanto, en la delimitación de los sub-grupos se fomenta al mismo tiempo la cohesión interna dentro de los grupos y la diferenciación entre grupos.

adjudicataria para adaptar los contenidos, estilo y tono de comunicación a las necesidades específicas de cada segmento, INTECO se la facilitará.

1.2.2. Objetivos del programa

El objetivo general del «Programa de Sensibilización, Concienciación, Educación y Formación en Ciberseguridad dirigido a ciudadanos» es reforzar la confianza en el ámbito digital de ciudadanos. Por tanto, los servicios incluidos en este pliego persiguen, en última instancia, elevar la confianza de los ciudadanos en el entorno digital.

Este objetivo general se desglosa operativamente en seis subobjetivos, que concretan y materializan aspectos sobre los que trabajar.

O1:	Concienciación: Hacer conscientes a los usuarios de su propia responsabilidad en relación con la ciberseguridad.
O2:	Refuerzo de confianza: Contribuir a eliminar las barreras de «falta de confianza» como motivo para no utilizar algunos servicios de Internet.
O3:	Comportamiento en seguridad: Ayudar a los usuarios a llevar a cabo un cambio positivo de comportamiento en relación con la adopción de buenos hábitos de seguridad.
O4:	Herramientas de seguridad: Facilitar que los usuarios adopten herramientas y medidas de seguridad.
O5:	Soporte ante incidencias y problemas: Contribuir a minimizar el número y gravedad de incidencias de seguridad experimentadas por el usuario.
O6:	Demanda y adecuación normativa: Facilitar a los usuarios la demanda de servicios on line respetuosos con la seguridad (LSSI, LOPD, etc.).

Tabla 1: Objetivos del programa de INTECO para ciudadanos

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 y 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 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

Los trabajos consistirán en la generación de contenidos de ciberseguridad dirigidos a ciudadanos con una finalidad de concienciación, sensibilización y apoyo formativo. Los trabajos se orientan en torno a los siguientes seis servicios, cuyas particularidades se detallan en los subepígrafes 2.2.1 a 2.2.6.

- Servicio “Protégete”. Información y consejos de seguridad
- Blog
- Tips de seguridad
- Apoyo formativo: videotutoriales

- Sección “Preguntas Frecuentes”
- Servicio “Historias reales” (moderación)
- Cualquier otro contenido relacionado con la concienciación, sensibilización y apoyo formativo en materia de ciberseguridad para la ciudadanía y fomento de la confianza digital.

Además de estos trabajos concretos previstos en el «*Programa de Sensibilización, Concienciación, Educación y Formación en Ciberseguridad dirigido a ciudadanos*» de INTECO, el adjudicatario ofrecerá servicios de generación de contenidos multimedia puntuales (imágenes, material audiovisual, infografías, vídeos, etc.), así como servicios de comunicación a través de medios sociales (acciones a través de redes sociales, blogs, eventos, etc.). Los detalles de este servicio se ofrecen en el apartado 2.2.7.

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 Vigilancia Tecnológica en Ciberseguridad.

Estos trabajos podrán ser subcontratados siempre que el total de la subcontratación no supere el 30% del presupuesto del proyecto.

2.2.1. Protégete. Información y consejos de seguridad

En virtud del servicio Protégete, se ofrecerá al usuario información y consejos sobre ciberseguridad adaptados a sus necesidades. Disponer de una información clara, breve, objetiva y precisa es importante, especialmente para los usuarios menos expertos. Ellos serán el público objetivo prioritario de este servicio.

Los contenidos se organizarán en torno a cinco grandes bloques temáticos, de los que a su vez se despliegan toda una serie de monográficos, tal y como refleja la siguiente ilustración.

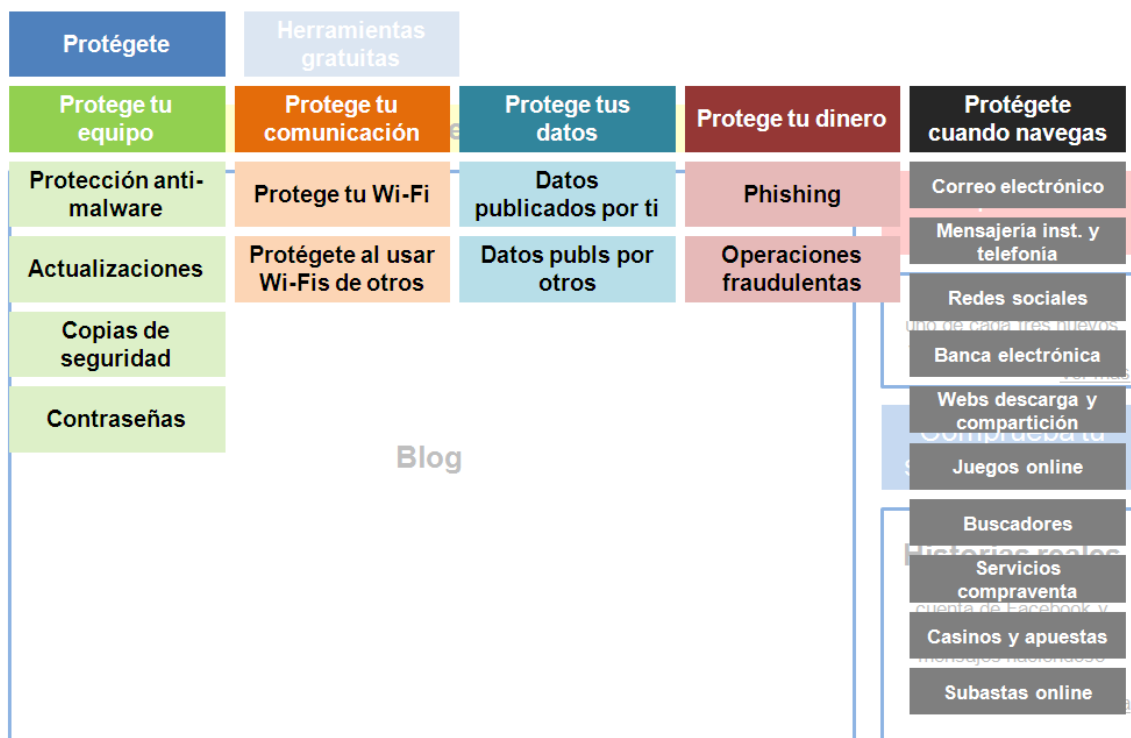


Ilustración 2: Maqueta de la web de ciudadanos con las cinco secciones de Protégete desplegadas

A partir de esta primera aproximación, resultarían un total de al menos 20 monográficos. En cualquier caso, no debe considerarse como una categorización estática ya que la novedad y constante actualización del sector, exigen versatilidad en la definición de las temáticas. El adjudicatario deberá realizar una propuesta de monográficos a elaborar en el marco de este servicio.

Para cada uno de los monográficos se definirá un contenido específico que abordará la temática de manera integral, cubriendo los siguientes aspectos:

- **Descripción.** El monográfico empezará con una puesta en contexto. Descripción de la situación de manera que conecte con la necesidad del lector.
- **Riesgo.** Dará respuesta a las siguientes preguntas ¿En qué consiste el riesgo o amenaza? ¿Por qué es relevante para mí? ¿Cómo me puede afectar?
- **Recomendaciones de seguridad.** ¿De qué manera puedo prevenir el riesgo? ¿Qué debo hacer y qué debo evitar? ¿Qué puedo hacer si me ocurre?
- **Información relacionada.** A través de un sistema de etiquetas, aparecerán enlaces a otros contenidos alojados en la web de INTECO (posts, herramientas gratuitas, y otros contenidos que puedan enriquecer la sección o el servicio) que guarden relación con el contenido estático de esta sección.

El tratamiento que se haga de los temas debe ser sencillo, claro, directo y cercano, que permita al ciudadano no familiarizado con las tecnologías comprender la problemática. Al

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

Posibles modelos de inspiración pueden ser <https://www.getsafeonline.org/> y <http://www.osi.es> de INTECO.

2.2.1.1. Volumen

- Cantidad: al menos 20 monográficos (aproximadamente).
- Extensión: variable. Al menos entre 1.000 y 3.000 palabras por monográfico.

2.2.1.2. Hitos

- Mes 1: Aprobación de plan de trabajo (definición de monográficos a desarrollar), cronograma y modelo general de los monográficos.
- Meses 2 a 4: Creación de contenidos (escalonadamente).
- Meses 5 a 12: Actualización de contenidos (revisión de contenidos para asegurar su vigencia, creación de nuevos monográficos en función de las necesidades, etc.)

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.

2.2.1.4. Entregables

- Plan de trabajo: definición de monográficos a desarrollar. Elaboración de un modelo general de monográfico.
- Cronograma: calendario de trabajo.
- Para cada uno de los monográficos, se entregará:
 - Documento de texto en español.
 - En los casos en los que INTECO lo demande, documento de texto en inglés.
 - Imagen o imágenes de acompañamiento (de acuerdo con los requisitos estéticos definidos por INTECO).

2.2.2. Blog

En un sector dinámico y cambiante como es el de la seguridad en Internet, es imprescindible ofrecer al ciudadano un servicio de blog o bitácora, donde se proporcionará un análisis

actual y relevante para el usuario doméstico, con una clara finalidad sensibilizadora y formativa.

En la selección de las temáticas, se tendrá en cuenta la actualidad y relevancia de la noticia, la novedad y originalidad del enfoque, y el interés para el usuario. Del mismo modo, la forma de presentación del contenido primará la claridad y la concisión, así como su enfoque didáctico, combinando la generación de texto con la inclusión de imágenes y/o esquemas, y la producción de materiales audiovisuales (infografías, videotutoriales, etc.). Se buscarán contenidos interesantes para el lector y que no le supongan un esfuerzo excesivo para su asimilación.

De esta manera, el blog se posicionará como el principal canal de comunicación con el ciudadano, principalmente el usuario menos tecnológico, aunque también se generarán contenidos dirigidos a usuarios con más conocimientos.

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 el ciudadano (por ejemplo, profesionales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, otros sectores de la Administración, ISPs, del sector de la Banca online, Redes Sociales, etc.)

En la elaboración de posts, se atenderá a los siguientes criterios:

- **Actualidad.** A través del blog se ofrecerán la posición de INTECO al respecto de noticias de actualidad en ciberseguridad relevantes para el usuario. Un modelo interesante que puede inspirar el enfoque de este tipo de posts es el de www.getsafeonline.org al presentar su servicio de actualidad.
- **Enfoque didáctico y práctico.** Se primarán contenidos del tipo “Cómo solucionar...”, “¿Qué tienes que hacer para...?”, etc. Un modelo a seguir en este caso es el enfoque adoptado en <http://www.netsafe.org.nz/> al plantear las preguntas y respuestas (servicio Q&A).
- **Audiovisual.** Generación de contenidos tipo infografía y tipo videotutorial.
- **Variedad temática.** Se asegurará la cobertura de los monográficos que constituyen el alcance temático del servicio Protégete.
- **Posicionamiento SEO y viralidad.** En la generación de los contenidos, se prestará atención a los criterios de posicionamiento SEO, así como a su susceptibilidad para ser compartido por la comunidad. Será muy importante el etiquetado de los posts según un criterio homogéneo, que facilite la asociación de contenidos relacionados.

2.2.2.1. Volumen

- Cantidad: al menos 80 (aproximadamente).
- Extensión: variable. Al menos entre 500 y 1.000 palabras por entrada.

2.2.2.2. 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.
- Meses 1 a 12: Elaboración de posts en base a las necesidades estipuladas por INTECO.

2.2.2.3. Interacciones

Una vez acordada la planificación mensual de contenidos, el proveedor presentará una propuesta de contenidos (temática y enfoque, incluyendo el formato de ejecución, texto, gráfico, infografía, videotutorial, etc.).

INTECO proporcionará aprobación (o feedback) a la propuesta. A partir de la aprobación al enfoque del post, el proveedor presentará el contenido íntegro de la entrada, en el formato definido.

A partir de ahí, INTECO proporcionará feedback dentro de los dos días siguientes a la fecha de recepción. El proveedor dispondrá de un día para reorientar el contenido.

Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO.

2.2.2.4. Entregables

- Plan de trabajo: proceso de generación de contenidos.
- Cronograma: calendario de trabajo.
- Entradas al blog:
 - Aprox. 30 posts textuales. (Entregables: documento de texto e imagen/es de acompañamiento, de acuerdo con los requisitos estéticos definidos por INTECO).
 - Aprox. 30 infografías. (Entregables: infografía e imagen/es de acompañamiento, de acuerdo con los requisitos estéticos definidos por INTECO).
 - Aprox. 20 entradas videoblog. (Entregables: videoblog e imagen/es de acompañamiento, de acuerdo con los requisitos estéticos definidos por INTECO).

2.2.3. Tips de seguridad

Una de las conclusiones del análisis de las necesidades de los internautas españoles es que una de palancas que hay que reforzar es la del comportamiento prudente, sobre todo en los colectivos analógicos y consumidores de ocio gratuitos, que pueden estar incurriendo de manera inconsciente en conductas imprudentes.

El servicio “Tips de seguridad” se proyecta como un canal que, utilizando micro-mensajes de alto impacto que cambiarán semanalmente, dirigirá al usuario a contenidos de carácter preventivo, sensibilizador y formativo.

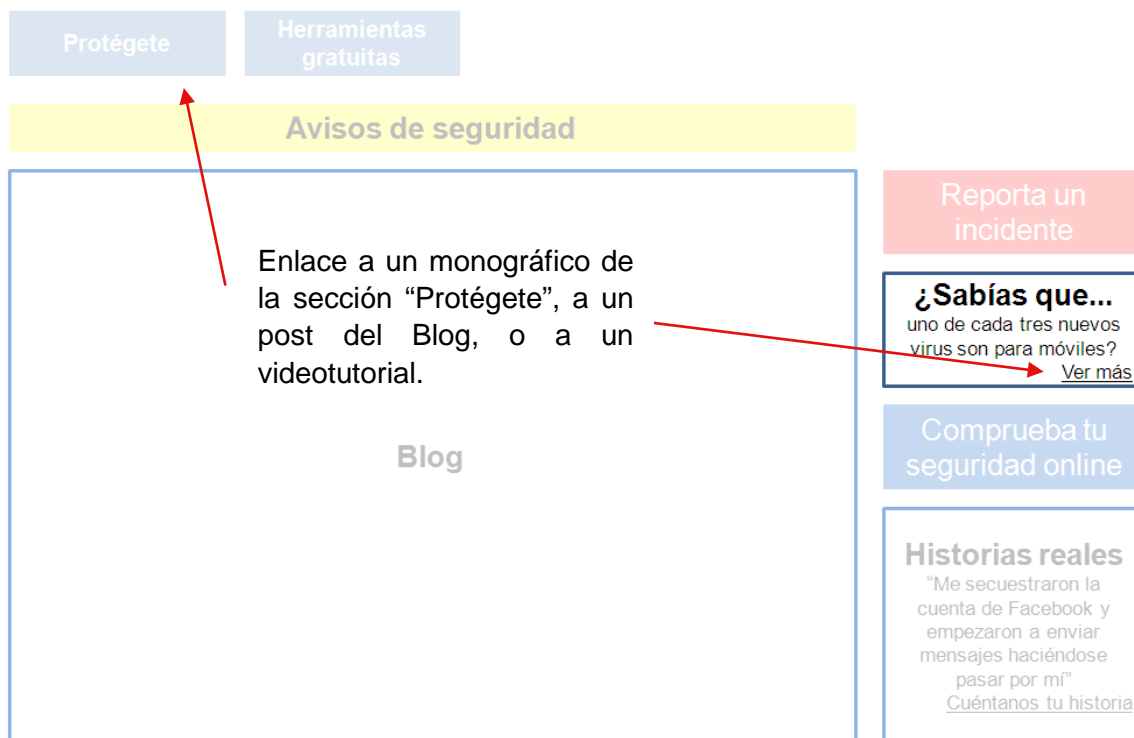


Ilustración 3: Maqueta de la web de ciudadanos. Detalle del servicio Tips de seguridad (Sección ¿Sabías qué... de la columna derecha)

La clave del éxito del servicio se basa en tres pilares:

- En primer lugar, un lugar destacado en la home en un banner o recuadro con diseño basado en recursos que permitan asociar a la idea de consejos, tips, etc. (por ejemplo: post-it, cuadrícula que asemeje un cuaderno, pizarra, pantalla de tablet, la manida bombilla...)
- En segundo lugar, una formulación directa e ingeniosa, que capte la atención del internauta y le provoque pinchar en “Ver más” para acceder al contenido íntegro del mensaje, que será un contenido estático de la web, un post o un videotutorial.
- La viralidad que se le proporcione al contenido.



Ilustración 4: Ejemplos de solución gráfica propuesta por www.antiphishing.org, <http://surfez-intelligent.dgmic.culture.gouv.fr>, <http://www.cnil.fr>, <http://www.cifas.org.uk>, <http://www.consumer.ftc.gov> y www.staysafeonline.org

2.2.3.1. Volumen

- Cantidad: al menos 52 (aproximadamente), para dar cobertura a un tip semanal que cubra todo el año.
- Extensión: muy breve. En torno a 150 – 200 caracteres por tip.

2.2.3.2. Hitos

- Meses 1 a 4: Creación de 20 contenidos, a razón de uno por monográfico. Se entregarán conjuntamente con los monográficos.
- Meses 5 a 12: Creación de 32 contenidos que dirijan a otros contenidos de la web: posts del blog y videotutoriales. Se entregarán conjuntamente con los posts y videotutoriales.

2.2.3.3. Interacciones

El proveedor presentará un texto y una propuesta de diseño. A partir de ahí, INTECO proporcionará un primer feedback dentro de los dos días siguientes a la fecha de recepción. El proveedor dispondrá de una semana para reorientar el contenido. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO.

2.2.3.4. Entregables

- Cronograma: calendario de trabajo.
- 52 banners con el tip de seguridad en español. Los banners deberán respetar los requisitos técnicos, estéticos y de formato definidos por INTECO.
- 52 banners con el tip de seguridad en inglés.

2.2.4. Apoyo formativo: videotutoriales de seguridad

El servicio de formación es un paso adicional al de la sensibilización y concienciación. El usuario, una vez sensibilizado en una materia (a través de los servicios de información y consejos y del blog), demanda instrucciones concretas y de carácter práctico para aprender comportamientos o para instalar herramientas.

Las actividades formativas se materializarán a través de videotutoriales: breves monográficos (preferentemente inferiores a 2 minutos, y en ningún caso superiores a 6 minutos) sobre un aspecto de seguridad específico (ejemplo: cómo limpiar un equipo infectado por el virus de la policía, cómo hacer una copia de seguridad, cómo actualizar determinados programas, cómo configurar una cuenta de usuario / administrador, cómo instalar y configurar herramientas de seguridad específicas, cómo saber el protocolo de seguridad de nuestra Wi-Fi, cómo funciona un analizador de URL, etc.).

Las temáticas seleccionadas permitirán abarcar las necesidades de todo tipo de usuarios, desde los más inexpertos a los más avanzados (teniendo en cuenta que, aun en el caso de los ciudadanos más avanzados, no llegan a tener el perfil de técnico).

En la elaboración de los videotutoriales, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

- **Enfoque didáctico y práctico.** Los videotutoriales se centrarán en la solución a un problema real, formulado de manera sencilla (identificación de pasos a seguir, visualizando pantallazos, etc.) y adaptado al lenguaje del usuario. Se evitarán los videotutoriales meramente descriptivos.
- **Variedad temática.** En la selección de los temas se intentará cubrir, en la medida de lo posible, la variedad temática propuesta en el servicio “Protégete”.
- **Posicionamiento SEO y viralidad.** Los videotutoriales se alojarán en el canal Youtube de INTECO y serán difundidos a través del blog y de las redes sociales principalmente, y en la sección “Tips de seguridad” de manera ocasional. En la generación de los contenidos, se prestará atención a los criterios de posicionamiento, así como a su susceptibilidad para ser compartido por la comunidad. El objetivo es posicionarnos como canal de referencia en las búsquedas en Youtube de este tipo de contenidos.
- **Imagen y voz humanas.** Para que el mensaje llegue al ciudadano, se utilizará un lenguaje que aporte cercanía. Las imágenes irán acompañadas en todos los casos de una voz humana explicativa, y preferiblemente se recurrirá a la imagen de una persona física.
- **Coherencia de estética y adecuación a la imagen corporativa de INTECO.** Todos los vídeos guardarán coherencia entre sí, y con la imagen corporativa de INTECO. INTECO proporcionará al adjudicatario las pautas estéticas y de diseño para asegurar este punto.

- **Interacción con el destinatario.** Los proyectos de sensibilización más exitosos son los que combinan información al usuario con formación dirigida a que el usuario adquiera competencias, para lo cual se requiere un alto grado de implicación del alumno en la actividad.
- **Accesibilidad.** Los videotutoriales deberán cumplir, en la medida de lo posible, los criterios de accesibilidad, por lo que se podrán establecer opciones como los subtítulos, tanto en español como en inglés.

2.2.4.1. Volumen

- Cantidad: al menos 20 (aproximadamente).
- Extensión: breve. Menos de 5 minutos por videotutorial.

2.2.4.2. Hitos

- Meses 1 a 2: Aprobación de plan de trabajo (definición de las temáticas a abordar en los videotutoriales), cronograma y modelo general de los videotutoriales.
- Meses 3 a 12: Entrega escalonada de los videotutoriales.

2.2.4.3. Interacciones

Una vez aprobadas las temáticas de los videotutoriales, el proveedor presentará un guión del videotutorial. INTECO proporcionará aprobación (o feedback) al guión en la semana siguiente.

A partir de la aprobación al guión del videotutorial, el proveedor presentará el contenido íntegro del mismo en una semana. A partir de ahí, INTECO proporcionará feedback dentro de los dos días siguientes a la fecha de recepción. El proveedor dispondrá de un día para reorientar el contenido. Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO.

2.2.4.4. Entregables

- Plan de trabajo: definición de videotutoriales a desarrollar. Elaboración de un modelo general de videotutorial.
- Cronograma: calendario de trabajo.
- Para cada uno de los videotutoriales, se entregará:
 - Guión.
 - Videotutorial. Se podrá definir la realización de videotutoriales en inglés o, en su caso, con subtítulos en inglés.
 - Texto e imagen/es de acompañamiento para su difusión.

2.2.5. Sección “Preguntas frecuentes”

La sección “Preguntas frecuentes” de la web se posiciona como el primer nivel de la Respuesta a incidentes que ofrece INTECO desde un ámbito preventivo y sin interacción con el ciudadano.

El objetivo del servicio es ser un facilitador para la resolución autónoma de los incidentes por los propios usuarios, a través de una información siempre actualizada sobre los riesgos vigentes. Así, la sección “Preguntas frecuentes” recopila preguntas frecuentes sobre incidentes de seguridad y cómo resolverlos.

Las claves del éxito del servicio son:

- **Actualización permanente.** La retroalimentación es imprescindible. Esta sección se alimentará de las incidencias reportadas a través de otros canales, y podrá enlazar con los contenidos creados al efecto (de carácter audiovisual, por ejemplo).
- **Carácter didáctico.** La respuesta a las Preguntas frecuentes debe ser didáctica, claramente enfocada a proporcionar al ciudadano las pautas para resolver un incidente. Se podrán utilizar recursos audiovisuales (ejemplo: videotutoriales) si es preciso.

2.2.5.1. 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.

2.2.5.2. Hitos

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

2.2.5.3. Interacciones

Una vez acordada la relación de preguntas, el proveedor presentará una propuesta de contenidos para la respuesta (guión, enfoque y formato de ejecución más apropiado, texto, videotutorial, etc.).

INTECO proporcionará aprobación (o feedback) a la propuesta. A partir de la aprobación al enfoque de la pregunta frecuente, el proveedor presentará el contenido íntegro de la entrada, en el formato definido.

A partir de ahí, INTECO proporcionará feedback dentro de los dos días siguientes a la fecha de recepción. El proveedor dispondrá de un día para reorientar el contenido.

Este proceso se repetirá tantas veces como sea necesario hasta que el contenido cumpla con lo esperado por INTECO.

2.2.5.4. Entregables

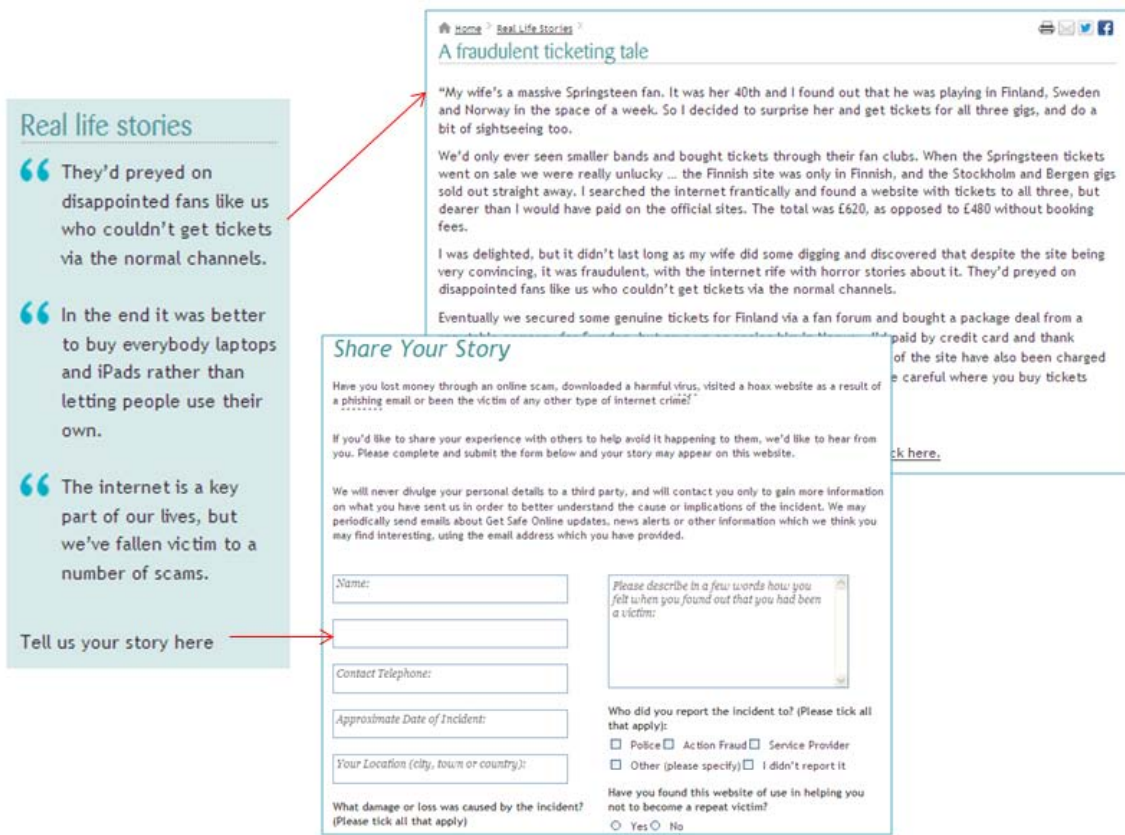
Relación de las “Preguntas frecuentes” y de sus contenidos de respuesta asociados, en el formato más apropiado para cada caso (podrá incluir vídeos, ilustraciones, esquemas, redirigir a contenidos externos, etc.). Se entregarán los contenidos en español y en inglés.

2.2.6. Moderación del servicio “Historias reales”

El servicio «Historias reales» cumple un doble objetivo:

- Permitir que el usuario comparta sus experiencias, o las de alguien de su entorno. *(Las iniciativas internacionales consultadas coinciden en apuntar la conveniencia de ofrecer una herramienta donde el usuario pueda comunicar los problemas experimentados ya que, de lo contrario, el ciudadano puede sentirse desprotegido, con la consiguiente erosión de su confianza digital.)*
- Sensibilizar a la ciudadanía a través de experiencias reales ocurridas a ciudadanos. *(Las acciones de concienciación más efectivas son las que utilizan el lenguaje del ciudadano.)*

Así, el servicio se posiciona como un espacio en el que los ciudadanos compartirán los incidentes sufridos en internet o situaciones que han ocurrido a terceras personas, y alertarán contra posibles fraudes. En este canal, los ciudadanos compartirán experiencias que tienen que ver con situaciones más humanas: suplantación de identidad, robo de credenciales, difusión de imágenes personales, imposibilidad de dar de baja datos personales en Internet, situaciones de fraude, etc.



Real life stories

“ They'd preyed on disappointed fans like us who couldn't get tickets via the normal channels.

“ In the end it was better to buy everybody laptops and iPads rather than letting people use their own.

“ The internet is a key part of our lives, but we've fallen victim to a number of scams.

Tell us your story here

A fraudulent ticketing tale

“My wife's a massive Springsteen fan. It was her 40th and I found out that he was playing in Finland, Sweden and Norway in the space of a week. So I decided to surprise her and get tickets for all three gigs, and do a bit of sightseeing too.

We'd only ever seen smaller bands and bought tickets through their fan clubs. When the Springsteen tickets went on sale we were really unlucky ... the Finnish site was only in Finnish, and the Stockholm and Bergen gigs sold out straight away. I searched the internet frantically and found a website with tickets to all three, but dearer than I would have paid on the official sites. The total was £620, as opposed to £480 without booking fees.

I was delighted, but it didn't last long as my wife did some digging and discovered that despite the site being very convincing, it was fraudulent, with the internet rife with horror stories about it. They'd preyed on disappointed fans like us who couldn't get tickets via the normal channels.

Eventually we secured some genuine tickets for Finland via a fan forum and bought a package deal from a fan club. We paid by credit card and thank you for the site have also been charged.

Share Your Story

Have you lost money through an online scam, downloaded a harmful virus, visited a hoax website as a result of a phishing email or been the victim of any other type of internet crime?

If you'd like to share your experience with others to help avoid it happening to them, we'd like to hear from you. Please complete and submit the form below and your story may appear on this website.

We will never divulge your personal details to a third party, and will contact you only to gain more information on what you have sent us in order to better understand the cause or implications of the incident. We may periodically send emails about Get Safe Online updates, news alerts or other information which we think you may find interesting, using the email address which you have provided.

Name:

Contact Telephone:

Approximate Date of Incident:

Your Location (city, town or country):

What damage or loss was caused by the incident? (Please tick all that apply)

Who did you report the incident to? (Please tick all that apply):

Police Action Fraud Service Provider

Other (please specify) I didn't report it

Have you found this website of use in helping you not to become a repeat victim?

Yes No

Ilustración 5: Ejemplo de solución propuesta por www.getsafeonline.org

La mecánica del servicio funcionará del siguiente modo:

Fase 1: El usuario comunica su historia a INTECO. Para ello, puede utilizar dos canales:

- Un formulario específico integrado en el servicio “Cuéntanos tu historia”.
- Alternativamente, podrá utilizar los canales habituales de gestión de incidentes (CAU y formulario de reporte de incidentes, principalmente). (Se trata de una opción secundaria, a considerar solo en caso de que el ritmo de comunicación de historias a través de “Cuéntanos tu historia” sea bajo y no permita la actualización de la sección con una frecuencia razonable.)

Fase 2: INTECO (a través de la empresa adjudicataria del pliego) seleccionará los contenidos más relevantes y, si es necesario, perfilará o matizará la redacción o puntuación de la historia, con el objetivo de facilitar la comprensión y podrá (o no) hacer comentarios públicos a la entrada. Dicha “historia real” estará convenientemente anonimizada para evitar problemas legales o relacionados con la trazabilidad de la información.

En esta Fase 2 es en la que se encuadra el trabajo a desarrollar por el adjudicatario del pliego, consistente en la moderación del servicio “Historias reales”: selección de contenidos relevantes susceptibles de ser publicados en la web, matización de la redacción y, en su caso, elaboración de comentarios de respuesta a los mismos. Todo ello, a partir de la información suministrada por INTECO y en estrecha coordinación.

Protégete Herramientas gratuitas

Avisos de seguridad

"Me secuestraron la cuenta de Facebook y empezaron a enviar mensajes haciéndose pasar por mí"

"Me intentaron estafar al comprar un iPhone 4"

"Me reclamaban 100€ para desbloquear mi equipo, haciéndose pasar por la Policía"

... "

"Me secuestraron la cuenta de Facebook y empezaron a enviar mensajes haciéndose pasar por mí"

Hola. Quiero compartir con vosotros lo que me ocurrió con mi cuenta de Facebook. Yo estuve utilizándolo normalmente hasta el viernes pasado, día en el que consulté Facebook desde un ordenador de la biblioteca. Creo que quizás no cerré bien la sesión, porque a partir de ahí ya no pude volver a acceder. Al intentar conectarme desde mi casa, me decía que la contraseña que había introducido era incorrecta, y yo estaba seguro de que era mi propia contraseña. El caso es que al día siguiente una amiga mía me dice que ha recibido un mensaje directo supuestamente mío para quedar con ella, y lógicamente yo no había enviado ese mensaje. Lo puse en conocimiento de Facebook y rápidamente procedieron a

Reporta un incidente

¿Sabías que...
uno de cada tres nuevos virus son para móviles?
[Ver más](#)

Comprueba tu seguridad online

Historias reales
"Me secuestraron la cuenta de Facebook y empezaron a enviar mensajes haciéndose pasar por mí"
[Cuéntanos tu historia](#)

Formulario específico

Ilustración 6: Propuesta de servicio "Historias reales" a través de la web de INTECO

2.2.6.1. Volumen

- Cantidad: no aplica.
- Extensión: no aplica.

2.2.6.2. Hitos

- Meses 1 a 4: Diseño del servicio.
- Meses 5 a 12: Moderación del servicio "Historias reales".

2.2.6.3. Interacciones

No aplica.

2.2.6.4. Entregables

Contenidos que alimenten la sección en el formato más adecuado para su presentación en la web y cumplir con los objetivos señalados con este servicio.

2.2.7. Creación de 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 ciudadanos», el

adjudicatario prestará, de manera puntual y bajo demanda de INTECO, los siguientes servicios:

- Creación de contenido multimedia ad hoc. Bajo este epígrafe se incluyen imágenes, infografías, materiales audiovisuales, vídeos, presentaciones, 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.

2.2.7.1. Volumen

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

2.2.7.2. Hitos

No aplica.

2.2.7.3. Interacciones

No aplica.

2.2.7.4. Entregables

- 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.

2.3. EQUIPO DE TRABAJO

2.3.1. Composición

Teniendo en cuenta los servicios descritos en el epígrafe 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, experiencia y titulación adecuadas 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 y los incidentes de ciberseguridad con más presencia a nivel doméstico (malware, redes sociales, fraude, seguridad en dispositivos móviles). En particular, se exige que el adjudicatario sea capaz de demostrar la actualización de conocimientos relevantes para un perfil de usuario de internet de carácter básico. Los conocimientos mínimos y necesarios que deberá acreditar la empresa licitadora son los siguientes:
 - **Protección del equipo/dispositivo (fijo y movilidad):** protección antimalware; actualizaciones; copias de seguridad; contraseñas.
 - **Protección de las comunicaciones:** protección de Wi-Fi doméstica; protección en el uso de Wi-Fi públicas.
 - **Protección de la privacidad:** protección de los datos publicados por el usuario; protección de datos personales publicados por otros, suplantación de identidad, redes sociales, buscadores, etc.
 - **Protección ante el fraude:** phishing, pharming, operaciones fraudulentas, timos, estafas, ingeniería social.
 - **Protección en la navegación:** uso seguro de:
 - correo electrónico;
 - mensajería instantánea y telefonía;
 - redes sociales;
 - banca electrónica;
 - webs y sistemas de descarga y compartición de ficheros;
 - juegos online;
 - buscadores;
 - servicios de compraventa online y comercio electrónico;
 - servicios de casinos y apuestas;
 - subastas online.

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

Se establecen, además, los siguientes conocimientos 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)”:

- **Legislación sobre protección de datos, privacidad y derecho al olvido.**
- **Protección frente a acceso remoto.**
- **Análisis de malware.**
- **Seguridad física y lógica al deshacerse del equipo** y en caso de robo o pérdida.
- **Protección en la navegación**, con el uso seguro de otros servicios no contemplados en los requisitos mínimos, tales como el acceso a contenidos multimedia, podcasting, televisión a la carta y smartTV, etc.
- **Competencias didácticas y pedagógicas.** Tan importante como el conocimiento en ciberseguridad es la capacidad para trasladarlo al ciudadano, de manera que éste consiga aprender e interiorizar conductas seguras en su actividad online. Los profesionales que proponga la empresa adjudicataria deberán aportar experiencia en la elaboración de acciones 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 multimedia.** Se requiere conocimientos y experiencia en creación de contenidos 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.
- **Traducción al inglés.** Esta competencia será necesaria para abordar las traducciones que se soliciten desde INTECO.

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 en su conjunto 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 cual 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 al menos con los siguientes aspectos:

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

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 de los equipos 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

Se celebrarán reuniones de seguimiento con periodicidad mensual entre la empresa adjudicataria e INTECO. El objetivo de estas reuniones es la realización de un seguimiento periódico de las tareas asociadas al contrato, el análisis de posibles desviaciones y, en su caso, la propuesta de medidas correctivas.

Las reuniones podrán celebrarse de manera presencial en las instalaciones de INTECO o a través de videoconferencia u otros medios telemáticos.

En cada una de dichas reuniones se revisará el *Informe Técnico de Seguimiento*, que será elaborado por la empresa adjudicataria con carácter mensual, y constituye uno de los entregables del proyecto. El informe recogerá, al menos, los siguientes aspectos:

- Grado de cumplimiento de los trabajos e hitos establecidos para cada uno de los servicios.
- En su caso, relación 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.
- 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 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

A la finalización del proyecto, la empresa adjudicataria presentará una *Memoria Final*, que constituye uno de los entregables del proyecto. Este documento constituye un 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.

Junto con la Memoria Final, la empresa adjudicataria entregará 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, la propuesta de las modificaciones convenientes o, en su caso, la propuesta de 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 adjudicataria, manteniendo en su caso una conexión remota con la infraestructura informática de INTECO descrita en el apartado 2.4.

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 materiales y contenidos (5%): Mes 3.
- Hito 3: Elaboración de resto de materiales y contenidos (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. Descripción 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 en el apartado 2.

7.2.3. Equipo de trabajo

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

El Jefe de Proyecto no se incluirá en el equipo de trabajo al ser examinado en el apartado de solvencia técnica.

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

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, excluido el Jefe de Proyecto, 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 de seguridad (ISACA, ISC2, EC-COUNCIL, SANS, etc.), etc.

Competencias (sí / no)	Perfil 1	Perfil 2	...	Perfil n
Conocimientos en ciberseguridad				
<i>Conocimiento mínimo requerido (Protección del equipo, Protección de la comunicación, protección de la privacidad, protección ante el fraude, protección en la navegación)</i>				
<i>Conocimiento adicional: Legislación sobre protección de datos, privacidad y derecho al olvido.</i>				
<i>Conocimiento adicional: Protección frente a acceso remoto.</i>				

Conocimiento adicional: Análisis de malware.				
Conocimiento adicional: Seguridad física y lógica				
Conocimiento adicional: Protección en la navegación, con el uso seguro de otros servicios no contemplados en los requisitos mínimos				
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.				
Traducción al inglés.				

Acreditación de las competencias (título, tiempo de experiencia, certificaciones, etc.)	Perfil 1	Perfil 2	...	Perfil n
Conocimientos en ciberseguridad				
<i>Conocimiento mínimo requerido (Protección del equipo, Protección de la comunicación, protección de la privacidad, protección ante el fraude, protección en la navegación)</i>				
<i>Conocimiento adicional: Legislación sobre protección de datos, privacidad y derecho al olvido.</i>				
<i>Conocimiento adicional: Protección frente a acceso remoto.</i>				

Conocimiento adicional: Análisis de malware.				
Conocimiento adicional: Seguridad física				
Conocimiento adicional: o Protección en la navegación, con el uso seguro de otros servicios no contemplados en los requisitos mínimos				
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.				
Traducción al inglés				

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.

En León, a 29 de julio de 2013

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