

**SERVICIOS DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE  
SEGURIDAD DE NIVEL 2 Y OPERACIÓN DE  
SISTEMAS DE ALERTA TEMPRANA  
EXP. 061/14  
PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

## ÍNDICE

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>2</b>
<b>1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO</b>	<b>4</b>
1.1. Antecedentes	4
1.2. Objeto	5
<b>2. REQUISITOS TÉCNICOS</b>	<b>6</b>
2.1. Consideraciones Previas	6
2.2. Descripción de los trabajos	6
2.2.1. Actuación 1: Respuesta a incidentes de seguridad de nivel 2	6
2.2.2. Actuación 2: Gestión y operación de los sistemas de alerta temprana de INTECO-CERT	7
2.2.3. Actuación 3: Análisis de malware	8
2.2.4. Actuación 4: Análisis forense	8
2.2.5. Actuación 5: Auditorías técnicas de seguridad o pentesting	9
2.2.6. Actuación 6: Detección proactiva de incidentes, investigación y desarrollo de nuevas herramientas de seguridad	9
2.2.7. Actuación 7: Apoyo a la gestión interna y colaboración y apoyo a los sistemas de calidad y gestión del centro	10
2.3. Equipo de trabajo	11
2.3.1. Composición	11
2.3.2. Perfil técnico del equipo de trabajo	11
2.3.3. Jornada Laboral	13
2.3.4. Formación del equipo de trabajo	13
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>15</b>
<b>4. PLANIFICACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS</b>	<b>18</b>
<b>6. FORMA DE EJECUCIÓN</b>	<b>19</b>
6.1. Lugar de realización de los trabajos	19
6.2. Soporte técnico	19
6.3. Obligaciones de información y documentación	19
6.4. HITOS DE facturación	20
6.5. Control de calidad y garantía definitiva de los trabajos	20
<b>7. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS</b>	<b>22</b>
7.1. Datos generales	22

7.2.	Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)	22
<b>8.</b>	<b>CRITERIOS DE VALORACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXO I CUESTIONARIOS DE PERSONAL</b>	<b>25</b>

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

Asunto: número de expediente.

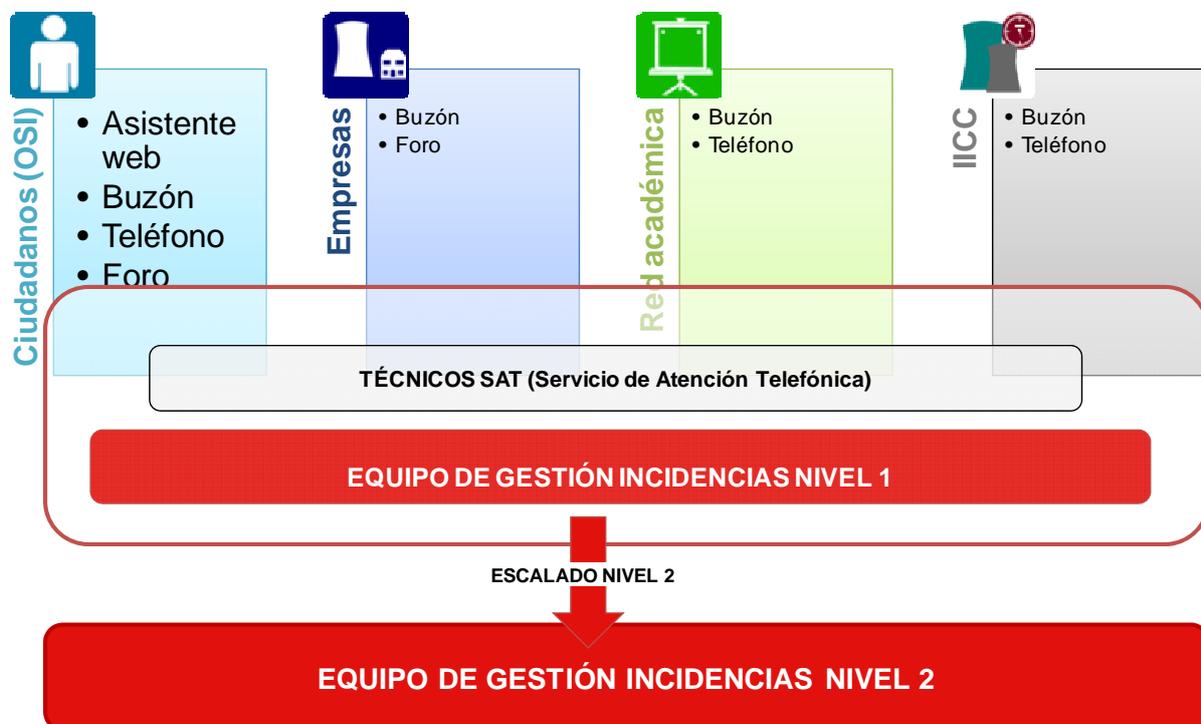
Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

## 1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO

### 1.1. ANTECEDENTES

INTECO-CERT es el equipo encargado de la Respuesta a Incidentes en Seguridad TI en los ámbitos de Ciudadanía, Empresas, Infraestructuras Críticas y Red Académica y de Investigación (RedIRIS) a nivel nacional. En la terminología habitualmente utilizada entre los equipos de respuesta a incidentes, cada uno de estos ámbitos de actuación se denomina *constituency*.

INTECO-CERT gestiona las incidencias de seguridad reportadas en los ámbitos anteriormente descritos a través de un planteamiento de un servicio de atención telefónica y 2 niveles de operación:



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

- **Nivel 1.** Todas las incidencias de seguridad reportadas, a través de diferentes vías de entrada, son analizadas de forma preliminar para su clasificación en base a una taxonomía y prioridad. En función de dicho análisis un incidente puede ser gestionado y resuelto por el equipo de nivel 1 o escalado al nivel 2.
- **Nivel 2.** El equipo que gestiona el nivel 2 es un equipo de mayor especialización y conocimiento del servicio que actúa solo cuando el incidente no puede ser gestionado en su totalidad desde el nivel 1, según lo indicado anteriormente.

INTECO-CERT cuenta con una aplicación para la gestión y seguimiento de incidentes, que utiliza como medio de comunicación el correo electrónico. Esta aplicación es [RTIR \(Request Tracker for Incident Response\)](#). RTIR consiste en una aplicación de un gestor de incidencias con las características propias y las funcionalidades requeridas en un equipo de respuesta

ante incidentes. El gestor de incidencias sobre el que se ha partido es [RT \(Request Tracker\)](#). Tanto RT como RTIR son aplicaciones desarrolladas por la empresa Best Practical y liberadas bajo un modelo *Open Source*.

## 1.2. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de gestión de incidentes de seguridad en el nivel 2, gestión y operación de servicios de alerta temprana, así como servicios de seguridad especializados y avanzados, todo ello dentro de los distintos ámbitos de actuación de INTECO-CERT.

En el presente pliego se describen los trabajos que se han de realizar. Los trabajos propuestos para la realización de la asistencia técnica se han de materializar en la participación de la empresa adjudicataria en los tipos de actividad que se relacionan, y, en general, en cuantas otras tareas sean necesarias para la prestación de servicios en el área de operaciones de INTECO-CERT. Los trabajos objeto del servicio incluyen al menos:

- Respuesta a incidentes de seguridad: resolución y apoyo en la gestión de incidencias de seguridad con una **complejidad técnica alta**. Formando parte del nivel 2 del equipo de gestión de incidentes del CERT y en colaboración con los distintos agentes implicados en la gestión de incidentes (como pueden ser FCSE, ISPs, Agentes registradores, etc.), con el objetivo de minimizar el impacto de las posibles actividades derivadas de estos incidentes.
- Gestión y operación de los sistemas de alerta temprana de INTECO-CERT.
- Análisis de código malicioso (malware).
- Análisis forense.
- Auditorías técnicas de seguridad o pentesting.
- Detección proactiva de incidentes.
- Detección proactiva de incidentes, investigación y desarrollo de nuevas herramientas de seguridad.
- Apoyo a la gestión interna y colaboración y apoyo a los sistemas de calidad y gestión del centro.

## 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.

### 2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

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

#### 2.2.1. Actuación 1: Respuesta a incidentes de seguridad de nivel 2

**Dedicación estimada:** 50-55% *(la dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del Director de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

Esta actuación comprende la gestión y resolución de consultas e incidentes en materia de seguridad que afecten a los usuarios de los distintos ámbitos de actuación de INTECO-CERT y que tengan una complejidad técnica alta y requieran conocimiento experto para su resolución.

El adjudicatario deberá prestar el soporte necesario para atender las consultas e incidentes de seguridad recibidos en nivel 2 a través de los siguientes canales de entrada:

- Buzones de incidencias de INTECO-CERT, integrados en la herramienta RTIR.
- Foros de seguridad de INTECO-CERT.

- Cualquier otra vía de entrada que sea habilitada o solicitada por el Jefe de Proyecto.

Se deberá prestar soporte en la coordinación de incidentes de seguridad a nivel nacional e internacional con los agentes implicados, entidades o instituciones, ISP, agentes registradores, otros CERT, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, etc.

Se deberá trabajar en la ampliación y mantenimiento de colaboraciones con distintas empresas, grupos de trabajo y organismos involucrados en el ámbito de CERT, la lucha contra el fraude electrónico, etc. Así como colaborar activamente sobre el *protocolo de comunicación .es* mediante el que se definen las actuaciones y procedimientos a seguir para favorecer la detección de actividades fraudulentas en dominios .es y propiciar un canal de comunicación sobre el que emprender medidas eficientes para minimizar su efecto.

Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá aplicar los procedimientos establecidos y aprobados para la operación de la gestión de incidentes en el ámbito de INTECO-CERT. En última instancia las prioridades las marcará el Director de Proyecto de INTECO. Así mismo, el adjudicatario participará en la mejora continua y elaboración de nuevos procedimientos operativos de gestión de incidentes.

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

La tipología de incidentes de seguridad que deben ser gestionados y resueltos pueden comprender al menos: contenido abusivo, contenido malicioso, obtención de información, acceso/intrusión, disponibilidad, seguridad/confidencialidad, fraude, etc.

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

### **2.2.2. Actuación 2: Gestión y operación de los sistemas de alerta temprana de INTECO-CERT**

**Dedicación estimada:** 10-15% *(la dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del Director de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

El objetivo de esta actuación es llevar a cabo la operación, explotación y correlación de los datos almacenados en distintos sistemas con información o eventos de seguridad gestionados por INTECO-CERT. El objetivo de los sistemas de alerta temprana de

INTECO-CERT consiste en permitir la detección y gestión de incidentes de seguridad en los distintos ámbitos de actuación.

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

- Operación y explotación de la información de sistemas de correlación de eventos de seguridad de INTECO-CERT.
- Operación y explotación de la información de la base de datos de malware.
- Explotación de otras fuentes de información de INTECO tales como vulnerabilidades, redes *Honeypot*, *Honeyclients*, *Spamtraps*, *Flux-detect*, *Sensores*, etc.

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

### 2.2.3. Actuación 3: Análisis de malware

**Dedicación estimada:** 5% *(la dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

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

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

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

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

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

### 2.2.4. Actuación 4: Análisis forense

**Dedicación estimada:** 5% *(la dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

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

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

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

### **2.2.5. Actuación 5: Auditorías técnicas de seguridad o pentesting**

**Dedicación estimada:** 5% *(la dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del director de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

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

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

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

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

### **2.2.6. Actuación 6: Detección proactiva de incidentes, investigación y desarrollo de nuevas herramientas de seguridad**

**Dedicación estimada:** 10-15% *(la dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del director de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

El adjudicatario deberá proporcionar los recursos necesarios para realizar una detección proactiva de incidentes de seguridad que puedan afectar a los internautas y la seguridad de las redes y sistemas. Para ello INTECO dispone de un modelo de detección basado en un conjunto de herramientas y procedimientos, que permiten la automatización de este tipo de procesos. Este modelo está liderado por el equipo de Tecnologías de INTECO-CERT. El adjudicatario colaborará con el equipo de Tecnologías, aportando el conocimiento de la gestión de incidentes y participando activamente en análisis manuales, diseño y desarrollo de herramientas.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Dedicación estimada:** 5% *(la dedicación que podrá ser distribuida bajo demanda del jefe de proyecto de INTECO, a alguna de las otras actuaciones detalladas en el presente pliego).*

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

- INTECO cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) asociados a la actividad de INTECO-CERT. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento de dichos sistemas, así como en la ayuda al mantenimiento de los procedimientos, roles y responsabilidades, formación a los integrantes de INTECO-CERT, etc.
- INTECO-CERT es miembro acreditado de los foros más relevantes en el ámbito de la seguridad y centros de respuesta a incidentes de seguridad. El adjudicatario prestará soporte a INTECO en el mantenimiento y colaboración en dichos foros, entre ellos el FIRST (Forum for Incident Response Security Teams), Trusted Introducer coordinado

por TERENA (*Trans-European Research and Education Networking Association*), APWG (*Anti-phishing Working Group*), ENISA (Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información), etc.

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

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

## 2.3. EQUIPO DE TRABAJO

### 2.3.1. Composición

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

El equipo de trabajo estará compuesto al menos por **4 técnicos de gestión de incidentes de nivel 2**.

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

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

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

Ningún miembro del equipo propuesto podrá tener contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta anomalía podrá significar la no formalización o resolución del contrato.

### 2.3.2. Perfil técnico del equipo de trabajo

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

- Capacidades para los técnicos de gestión de incidentes de nivel 2:

- Formación acreditada en seguridad TIC y especialmente en gestión de incidentes de seguridad informática. Se debe contar con, al menos, 40 horas de formación en seguridad TIC.
- Experiencia en gestión de incidentes de seguridad y fraude electrónico de al menos 1 año. Se valorará especialmente que la experiencia haya tenido lugar en un CERT acreditado.
- Experiencia en análisis de sistemas comprometidos, fraude electrónico, SPAM, seguridad en redes y sistemas, de al menos 1 año.
- Experiencia en herramientas de gestión de incidentes de seguridad de al menos 1 año. Se valorará especialmente la experiencia con la herramienta RTIR (<http://bestpractical.com/rtir/>).
- De las siguientes características, cada recurso debe cumplir al menos **dos de ellas**:
  - Experiencia en análisis de malware, tanto análisis estático como dinámico, de al menos 5 muestras. Experiencia en el uso de herramientas que automaticen tales procesos, como análisis de comportamientos, análisis en ejecución, etc. Se requieren conocimientos de ingeniería inversa.
  - Experiencia en análisis forense informático de al menos 5 casos. Experiencia en el uso de herramientas que soporten los procesos de recopilación de información y análisis de la misma.
  - Experiencia en auditorías de seguridad, de al menos 5 auditorías realizadas. Se valorará la experiencia en metodologías, herramientas y conocimientos técnicos avanzados sobre auditorías técnicas de seguridad o pentesting.
  - Experiencia en desarrollo de los siguientes lenguajes de programación: C, Perl, Python y PHP. Experiencia de al menos 2 proyectos o herramientas desarrolladas con dichos lenguajes. Se valorará especialmente que se trate de herramientas de seguridad TIC.
- Experiencia en administración y bastionado de sistemas operativos (al menos Windows, Linux y MAC OS).
- Experiencia en administración de redes y hardware de comunicaciones, bastidores y aplicativos y servicios de soporte a equipos de seguridad.
- Experiencia en la evaluación de herramientas de seguridad.
- Conocimientos de inglés con nivel mínimo B1 (lectura, escritura y oral) según los criterios establecidos en el Marco común europeo de referencia para las

lenguas del Consejo de Europa  
(<http://europass.cedefop.europa.eu/LanguageSelfAssessmentGrid/es>)

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

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

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

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

### **2.3.3. Jornada Laboral**

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

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

INTECO dispondrá de los mecanismos que considere, para llevar a efecto el cumplimiento de estos requisitos.

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

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

En el caso de que el personal necesitara formación específica para acometer las tareas objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria pondrá los medios para proporcionarles la formación necesaria, procurando que tenga lugar fuera de la jornada laboral o interfiera mínimamente. En el caso de solapamiento de la jornada de formación con

la de trabajo, el tiempo de formación no se computará a efectos de tiempo de ejecución del contrato. Si se realizará en horas de jornada laboral el adjudicatario requerirá previa autorización de la Sociedad.

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

### 3. METODOLOGÍA

---

Los licitadores deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante la prestación de los servicios, cumpliendo los objetivos fijados en el presente Pliego de Condiciones Técnicas. En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las tareas definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

## 4. PLANIFICACIÓN

---

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

### **H1 - Reunión de lanzamiento**

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

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

### **H2 - Comienzo del servicio**

Este hito tendrá lugar como muy tarde dos semanas tras la firma del contrato. El adjudicatario estará en disposición de comenzar a prestar el servicio completamente en dicha fecha.

### **H3-H14 - Informes mensuales**

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

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

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

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

### **H15 - Memoria Final**

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

## 5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

---

Corresponde a la Dirección Técnica del proyecto, la completa supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos, INTECO indicará al comienzo del proyecto, la persona designada como Director de proyecto. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

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

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

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

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

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

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

## 6. FORMA DE EJECUCIÓN

---

### 6.1. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

### 6.2. SOPORTE TÉCNICO

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico o formación necesaria al personal asociado al proyecto para el buen desarrollo del mismo. INTECO aportará acceso a las herramientas identificadas en este pliego por motivos de eficacia, coordinación y seguridad para la prestación de los servicios.

### 6.3. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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

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

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Director de Proyecto. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de INTECO sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de INTECO, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director Técnico sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina el Director Técnico, de cumplimiento de los servicios y que contendrá entre otros los siguientes puntos, si proceden:

- Trabajos realizados y resultados obtenidos en el período vigente.
- Trabajos planificados para el siguiente periodo.

- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos de los proyectos en los que esté involucrado.

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

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

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

#### **6.4. HITOS DE FACTURACIÓN**

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

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

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

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

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

#### **6.5. CONTROL DE CALIDAD Y GARANTÍA DEFINITIVA DE LOS TRABAJOS**

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

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

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

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

## 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 ni la definición del plazo de inicio pues son los dos criterios de adjudicación cuantificables; solo deben incluirse los documentos técnicos expresados en el punto siguiente. La inclusión en el sobre nº 2 de la oferta económica o la definición del plazo de inicio es causa de exclusión.**

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

La propuesta sobre el objeto de la contratación se efectuará aportando, organizada e identificada, la siguiente información acompañada de la correspondiente documentación justificativa. **Será causa de exclusión del procedimiento que la oferta técnica no cumpla con los requisitos técnicos mínimos exigidos en el presente pliego.**

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica cuya extensión máxima no puede superar las 20 páginas y que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

- I. **Metodología.** Este apartado dará respuesta ordenada y detallada a los métodos a aplicar para lograr los requisitos técnicos para las distintas actuaciones, la organización de las tareas y trabajos, el plan de formación, el modelo de seguimiento y describirá las propuestas y la solución adoptada por el licitador.
- II. **Equipo de trabajo,** donde se describirá el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador en el proyecto. Se valorará de un modo especial que los profesionales que el licitador proponga tengan experiencia demostrada en la ejecución de proyectos y tareas de similares características al previsto en el presente Pliego. Se valorará también otras capacidades, habilidades y aptitudes que aporten valor añadido a los trabajos a realizar.

Los licitadores incluirán en sus propuestas el currículum de los perfiles así como el anexo I de este pliego contiene una ficha a rellenar por el licitador, "cuestionario de personal", que han de entregarse junto con el resto de la documentación solicitada en el sobre nº 2.

- III. **Mejoras.** El licitador podrá proponer aquellas mejoras que estime oportunas con el objetivo de mejorar los requisitos técnicos del Servicio. Dichas mejoras se orientarán específicamente a aumentar la calidad y capacidad de la respuesta a incidentes y las

actividades de alerta temprana asociadas y podrán incluir elementos tales como herramientas de trabajo y perfiles complementarios.

El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado, siendo a coste 0 para INTECO.

## 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.

León, 17 de septiembre 2014

**DIRECTOR GENERAL DE INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

## 9. ANEXO I CUESTIONARIOS DE PERSONAL

PERFIL N	
Criterio a valorar	Acreditación de conocimientos o experiencia (cursos, certificaciones, años de experiencia y proyectos, nombre de herramientas...)
Formación en seguridad / gestión de incidentes	
Experiencia en gestión de incidentes	
Experiencia en análisis de sistemas comprometidos, fraude electrónico, SPAM, seguridad en redes y sistemas	
Experiencia en herramientas de gestión de incidentes	
Experiencia en análisis de malware	
Experiencia en análisis forense informático	
Experiencia en auditorías de seguridad	
Experiencia en desarrollo en alguno de los siguientes lenguajes de programación: C, Perl, Python y PHP	