Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, ORGANIZATIVA Y JURÍDICA PARA LA ADECUACIÓN A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD Y DIRECTIVA EUROPEA NIS2

(2025004)

Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

1. INTRODUCCIÓN **3**

2. OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO **3**

3.CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO **6**

3.1 Modelo de integración entre empresa oferente, la DFA y el CCASA 6
3.2 Composición del equipo adscrito a la ejecución del proyecto 6
3.3 Calidad y seguimiento del servicio 8
3.4 Entregables 8
3.5 Lugar de trabajo y equipamiento 9

4. FORMATO, ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA OFERTA **10**

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Cálculo de Álava, S.A. (en adelante CCASA) es el prestador de servicios TIC principal de la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA), de los Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Forales de ella dependientes (en adelante Entes Afines (EEAA)), de las Juntas Generales de Álava (en adelante JJGG) así como de los Ayuntamientos del Territorio Histórico de Álava (excepto el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz). Al margen de las labores de instalación, configuración y desarrollo / mantenimiento de sistemas de información (en adelante SSII) a lo largo de su ciclo de vida, presta especial atención a los cumplimientos normativos que pudieran afectar a los citados SSII.

A lo largo de los últimos años han surgido diferentes normativas que afectan a los SSII, entre las que destacan:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS).
- Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión (en adelante NIS2).

La DFA con sus EEAA, las JJGG, los Ayuntamientos y el CCASA han llevado diferentes iniciativas en relación con la adecuación a esta normativa legal, pero actualmente es necesario revisar, adecuar e integrar los requerimientos exigidos con el fin de actualizar, simplificar y optimizar su cumplimiento, así como de incorporar nuevas exigencias derivadas de NIS2.

Además, las distintas Entidades dentro del alcance de este proyecto (en adelante, las Entidades) desean iniciar procesos de certificación en el cumplimiento del ENS en los servicios que ofrecen a la ciudadanía.

Por estos motivos, se requiere la contratación de la asistencia técnica, organizativa y jurídica donde, en colaboración con el personal de las organizaciones integradas dentro del alcance del actual proyecto la empresa adjudicataria contribuya, a través de la prestación de los servicios descritos en el presente documento, a la actualización y la adecuación del cumplimiento normativo de la LOPDGDD, RGPD, ENS y NIS2, así como en la colaboración y en el acompañamiento en el proceso de las certificaciones al ENS.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de asistencia técnica, organizativa y jurídica para la adecuación de las Entidades recogidas en el presente apartado, en la actualización y la adecuación del cumplimiento normativo derivado de la legislación vigente que se señala en el apartado anterior: LOPDGDD, RGPD, ENS y Directiva NIS2.

El alcance de los trabajos descritos se llevará a cabo en las siguientes Entidades:

- Diputación Foral de Álava (DFA)
- Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS)
- Instituto Foral de la Juventud (IFJ)
- Bomberos y Bomberas Forales de Álava (BFA)
- Juntas Generales de Álava (JJGG)
- Centro de Cálculo de Álava S.A. (CCASA)
- Alava Agencia del Desarrollo (AAD)
- Fundación Vitoria-Gasteiz,Araba Mobility Lab Fundazioa
- ARABAT – Arabako Bideak – Vías de Álava, S.A.
- ENARGI. Energías renovables de Álava.
- Fundación Artium de Álava
- Fundación Catedral Santa María
- Fundación Kirolaraba Fundazioa
- Fundación Valle Salado de Añana
- Indesa 2010 S.L.
- Naturgolf S.A.

  Ayuntamientos del THA excepto Vitoria-Gasteiz (en total 50 ayuntamientos)

Además, la empresa adjudicataria colaborará en los procesos de certificación al ENS que se requieran en las Entidades descritas anteriormente, de forma que se procederá a un análisis inicial del estado de cada una de las entidades, en función del grado de adecuación previa al ENS que disponga cada una de ellas, o en su caso, valorando si es preciso acometer la adecuación desde el inicio. En los ayuntamientos la metodología de certificación es el µCeENS del Centro Criptológico Nacional.

Por lo expuesto, se precisa de un servicio de asistencia técnica, organizativa y jurídica con visión global de la Seguridad de la Información tomando la Seguridad como un proceso de ciclo de mejora, mediante la revisión y mejora continua de los procesos, procedimientos y/o instrucciones técnicas de seguridad, que se deben desarrollar y perfeccionar a lo largo del tiempo, en paralelo al progreso de los servicios de administración electrónica, las infraestructuras que los apoyan, la evolución tecnológica y los riesgos derivados de operar en el ciberespacio.

Para la consecución efectiva de los objetivos recogidos anteriormente, las distintas Entidades integradas dentro del alcance de este proyecto designaran a personas interlocutoras de sus propias organizaciones. En el caso de la DFA y el CCASA, se designarán a un total de dos personas (una persona de cada entidad).

El servicio que se pretende contratar deberá incluir las siguientes acciones y entregables:

- Identificación del perfil de Director/a del proyecto (perfil requerido en la composición del equipo de trabajo) para llevar a cabo el liderazgo del proyecto: El liderazgo del proyecto se llevará a cabo por la persona asignada como Director/a de proyecto por parte de la empresa adjudicataria y el personal aportado por la DFA y el CCASA, que mediante la colaboración conjunta, se llevará a cabo la organización, el asesoramiento, el coaching y la ejecución de las actividades de adecuación de la normativa descrita en los apartados anteriores. Para ello se deberá identificar en la adscripción de medios personales a la persona que ostentará el liderazgo del proyecto por parte de la empresa adjudicataria.
- Planificación y control del Proyecto: La empresa adjudicataria deberá proponer y acordar con el Comité del Proyecto una planificación de las tareas de adecuación a acometer en cada Entidad, donde, se propondrá y acordará un cronograma de actuación que recogerá las distintas fases a acometer, los entregables que se han de aportar en cada una de las mismas, así como los hitos de

seguimiento y cualquier otro elemento que se considere adecuado para la correcta ejecución del servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá facilitar informes de seguimiento con los detalles del avance en la adecuación e implantación, con especial atención y mención a las desviaciones sobre lo inicialmente planificado y las medidas correctivas a aplicar para poder reconducir las mismas.

- Detección de los servicios prestados por cada Entidad con impacto en protección de datos, ENS y NIS2.
- Análisis de riesgos de los servicios detectados en cada Entidad con perspectiva de las dimensiones de seguridad de ENS, NIS2 y protección de datos.
- Diagnóstico de la situación actual de las organizaciones.
- Realización de un **Plan de Adecuación** a los requerimientos ENS, NIS2 y de RGPD/LOPDGDD para cada Entidad, donde de describan las acciones necesarias y la ejecución que se va a llevar a cabo sobre las mismas. Este plan deberá recoger, entre otras, las siguientes acciones y actuaciones:

    - Revisión, definición de flujo de datos, elaboración y actualización del Registro de Actividades de Tratamiento en línea con los Sistemas de Información que están actualmente en desarrollo y/o aplicaciones vinculadas al Catálogo de Procedimientos y Servicios (CPS) que pudieran existir en las Entidades.
    - Identificación de nuevos tratamientos, definición de flujo de datos e inclusión en el Registro de Actividades de Tratamiento.
    - Colaboración con las Entidades que no dispongan de DPD y que por Ley sea necesario, elaborando una propuesta de designación y la notificación a la agencia de control correspondiente.
    - Revisión y actualización de los documentos de Política de Seguridad de la Información y de Organización de la Seguridad de la Información.
    - Elaboración de estudio preliminar de los tratamientos para determinar la realización de las evaluaciones de impacto relativas a protección de datos de aquellos tratamientos de alto riesgo para los derechos y libertades de las personas interesadas, y justificación de la no necesidad en los restantes tratamientos.
    - Los procedimientos de ejercicio de derechos de interesados, así como de otros que sea necesario identificar e implantar para la correcta aplicación de la normativa de protección de datos.
    - Actualización y documentación de los procedimientos de seguridad e instrucciones técnicas actuales según la Ley LOPDGDD (3/2018), el ENS y NIS2, RGPD.
    - Los procedimientos para detectar y gestionar incidencias/brechas de seguridad, identificar las que puedan producir fugas de información y las obligaciones a adoptar al respecto.
    - Revisión de las condiciones de contratación con terceros, cuando implican acceso/tratamiento de los datos personales o exigencias del ENS y NIS2.
    - Elaboración de la documentación necesaria para posibles transferencias internacionales de datos y sus condiciones.
    - Elaboración de cualesquiera otros procedimientos normativos y protocolos de actuación que sean necesarios para el adecuado cumplimiento de las normativas referidas en el objeto de la contratación.
    - Soporte en el diseño e implantación de las medidas organizativas, operacionales y de protección del ENS y NIS2.
    - Soporte en el diseño e implementación de planes de contingencia y de continuidad de negocio.

- Asesoramiento en la definición de alcances de certificación y apoyo en las fases previas a la certificación.
- Soporte en la implantación y utilización de herramientas de CCN que mejoren la gestión del cumplimiento tanto durante la prestación del servicio, como en el futuro (por ej. INES, PILAR, AMPARO,…).

  Cualquiera de las herramientas propuestas no supondrá costes de licencias durante la prestación del servicio, ni después de la finalización del servicio.

  Una vez finalizado el proyecto, toda la información utilizada durante el proyecto (análisis de riesgos, gestión de incidencias, etc) deberá ser utilizable a través de las herramientas existentes por las Entidades dentro del alcance.

- Desarrollo y actualización del marco normativo interno en materia de Ciberseguridad: políticas, protocolos, buenas prácticas etc.

- Elaboración de un Plan de mejora continua para el mantenimiento y avance en el nivel de cumplimiento obtenido en el proyecto. La empresa adjudicataria elaborará un Plan de Mejora para cada Entidad que sirva como guía para que las Entidades sigan cumpliendo las normativas en el futuro. El Plan de Mejora deberá contener propuestas de avance significativo en los diferentes ámbitos de gestión del alcance del proyecto, según la normativa de obligado cumplimiento (LOPDGDD, RGPD, ENS y NIS2) y para cada una de las Entidades.

Las actuaciones realizadas en los ámbitos normativos de LOPDGDD, RGPD, ENS y NIS2 deben ser diseñadas de manera que se minimice el impacto (en reuniones, requerimientos, etc.) en las unidades organizativas con las que se deba de contactar. Es decir, los análisis de riesgos, la detección de servicios, etc. deberán llevarse a cabo mediante acciones conjuntas donde se puedan analizar los distintos aspectos normativos de una forma unificada.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio que se pretende contratar contará con la colaboración de personal de las Entidades recogidas dentro del alcance del proyecto y concretamente, será la Dirección de Servicios Generales (en adelante, SSGG) de la DFA (o la unidad orgánica en quién delegue) quien ostente la función de dirigir el proyecto, en coordinación con el CCASA. Además, ambas entidades aportarán 2 personas (una cada entidad) al equipo de trabajo. Asimismo, para las actividades relacionadas con la protección de datos se contará con el apoyo y supervisión de las personas delegadas de protección de datos de cada organización.

3.1 Modelo de integración entre empresa oferente, la DFA y el CCASA

El licitador deberá realizar una primera propuesta detallada del modelo de servicio y relacional propuesto, que deberá recogerse en la propuesta técnica a incluir en el sobre B de la licitación.

Este modelo de servicio se considerará de mínimos y en las fases iniciales se adaptará y acordará con la DFA y el CCASA para su puesta en vigor.

3.2 Composición del equipo adscrito a la ejecución del proyecto

La empresa oferente deberá describir en su propuesta la organización prevista para la prestación del servicio solicitado, perfiles, rol o función, jerarquías, niveles especialización, así como otros recursos propios (colaboración o pertenencia a determinadas asociaciones, fuentes de información, certificaciones…), que aporten valor al servicio prestado.

La composición mínima para la viabilidad del servicio es:

- 1 persona con perfil de Director/a de equipo que lleve a cabo la coordinación del proyecto.

- Un mínimo de 3 personas con perfil de Asesores/as técnico/a-organizativos/as informáticos/as en materia de ENS/NIS2 y RGPD/LOPDGDD.

- Un mínimo de 1 persona con perfil de Asesor/a jurídica en materia ENS/NIS2 y RGPD/LOPDGDD. (Este perfil será compatible con quien asesore técnica, organizativa e informáticamente).

- El oferente podrá adscribir a la ejecución del contrato el número de personas que se consideren oportunas para la correcta ejecución del proyecto, teniendo en cuenta los mínimos indicados para cada uno de los perfiles.

La persona que ejerza las labores de dirección/coordinación será el interlocutor con el Comité de Proyecto, quien recibirá las instrucciones generales por parte de la DFA Y el CCASA, coordinará la realización del servicio, verificará su nivel de calidad, asumirá el coliderazgo del proyecto y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.

Además, la empresa adjudicataria deberá contar con al menos 3 personas con orientación organizativa en materia de ENS, NIS2, RGPD, LOPDGDD, Seguridad TIC y Ciberseguridad. Estas personas, junto con quien realice el asesoramiento jurídico, durante la prestación del servicio asumirán la resolución de las dudas jurídicas que pudieran surgir, así como la adecuación de la metodología y productos presentados con la legalidad vigente. Se prevé que las 3 ó más personas asesoras variarán en función del avance el proyecto, y se adecuará el número de personas de la empresa oferente a las necesidades del proyecto.

La duración del servicio que se pretende contratar está prevista hasta el 31 de diciembre de 2029. Se prevé que, inicialmente, en los primeros dos años de ejecución del contrato, la aportación de las personas con perfil de Asesores/as técnico/a-organizativo/a informáticos/as en materia de ENS/NIS2 y RGPD/ LOPDGDD, sea mayor y vaya disminuyéndose según el avance del proyecto y a medida que las distintas Entidades vayan acometiendo las distintas actividades internas que les han sido encomendadas para el cumplimiento de los objetivos perseguidos.

Como se ha indicado anteriormente, la empresa oferente deberá proponer el modelo de colaboración con el personal aportado por la DFA, el CCASA y las Entidades para la consecución de los objetivos planteados, sin menoscabar que la coordinación del servicio contratado será llevada a cabo entre la empresa adjudicataria y el Comité de Proyecto. Este equipo multidisciplinar se deberá coordinar, de forma tal que se combinen las capacidades y puntos fuertes individuales para la prestación del servicio de una forma eficaz, siendo el principal objeto de los trabajos requeridos en la presente contratación, aquellas tareas técnicas-organizativas-informáticas, con asesoramientos jurídicos puntuales.

Por último, se considera fundamental la disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria a formar y asesorar al equipo de la DFA y el CCASA en los aspectos ENS/NIS2 y RGPD/LOPDGDD para llevar a cabo el proyecto de forma conjunta.

3.3 Calidad y seguimiento del servicio

La empresa oferente deberá especificar el modelo de seguimiento del servicio contratado, con al menos una reunión mensual en la que se reportará la actividad/seguimiento/planificación con su correspondiente acta.

Para la ejecución del servicio demandado, tanto la DFA como el CCASA establecerán una persona responsable de servicio encargado de:

- Realizar el seguimiento y evaluación de la ejecución del servicio.
- Verificación de que el personal asignado por la empresa adjudicataria dispone de medios y capacitación necesarios para una prestación adecuada del servicio.
- Analizar y validar, si proceden, los cambios, recomendaciones de ajuste y en general las propuestas de mejora del servicio por la empresa adjudicataria. Asimismo, deberán revisar la evolución sobre la implantación de las propuestas aprobadas.
- Realizar seguimiento a la proyección económica del contrato y facturación del servicio.

Las personas responsables del servicio en la DFA y el CCASA tendrán en la empresa adjudicataria una única persona interlocutora para la prestación de este servicio, quien asegurará la correcta prestación en los términos acordados mediante informes periódicos de la prestación del servicio.

La DFA y el CCASA controlarán la calidad de los trabajos y entregables realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas requeridas.

3.4 Entregables

Se definirán, realizarán y se proporcionarán todos los entregables necesarios para dar soporte a las necesidades derivadas del cumplimiento normativo objeto del servicio que se pretende contratar.

No obstante, los entregables aquí detallados se deben considerar como una aproximación, es decir, la empresa adjudicataria y el Comité del Proyecto definirán todos y cada uno de los entregables a generar durante la ejecución del proyecto, así como el “contenido” detallado de cada uno de ellos, convenidos con el objetivo de asegurar la calidad final del servicio realizado una vez se inicie la ejecución del proyecto.

Ejemplos:

- Declaración de aplicabilidad y alcance.
- Metodología de análisis de riesgos (incluyendo las dimensiones de seguridad de ENS y LOPDGDD), Modelado de activos, modelado de amenazas, informe resultado de análisis de riesgos, etc.
- Seguimiento cumplimiento ENS, informes periódicos de dicha adecuación e informe INES.
- Informes de estado de seguridad.
- Evaluaciones de impacto.
- Procedimientos, normativa, formularios, etc. sobre derechos en materia de protección de datos y ENS.

- Modelos de contratos de encargados de tratamiento.
- Cualesquiera otros que el licitador considere necesarios para la gestión y operación del sistema.
- Plantillas, modelos, etc. para las tareas referenciadas en este pliego.
- Informes de Auditorías para:
    - Declaración de conformidad en el ENS (nivel básico)
    - Auditoría interna previa a certificación en nivel medio del ENS
- Procedimientos de seguridad e instrucciones técnicas actuales según la Ley LOPDGDD (3/2018)/RGPD, el ENS y NIS2.
- Manuales y otro material relacionado con la transferencia de conocimientos.
- Informe final en el que se detalle la situación en que se encuentran las Entidades dentro del alcance en relación con el objeto de este contrato, con indicación de aquellos aspectos que han sido resueltos en su ejecución, los que quedan pendientes y las actividades necesarias para resolverlos.

Una vez iniciado el plazo de ejecución del contrato, el Comité de Proyecto, junto con la empresa adjudicataria acordará el cronograma inicial, donde se deberán incorporar los siguientes:

- Hitos: Se recogerán los hitos del proyecto, una vez realizado el diagnóstico inicial, indicando la fecha de fin de las distintas actuaciones.

- Entregables: Se acordarán los entregables que ha de presentar la empresa adjudicataria en cada uno de los mencionados hitos.

Durante las reuniones del Comité de Proyecto y en función de las circunstancias concretas de evolución del proyecto, se podrán acordar ajustes en el cronograma inicial (actuaciones, hitos y entregables) para gestionar y corregir desviaciones, y garantizar así el éxito final del mismo en el máximo de entidades, minimizando el riesgo en la consecución de la certificación.

3.5 Lugar de trabajo y equipamiento

La prestación del servicio demandado se realizará tanto en las instalaciones de las Entidades incluidas en el alcance del proyecto como en las instalaciones de la empresa adjudicataria. La interacción con personas de las distintas Entidades, siempre que sea preciso se realizará de forma presencial. En caso de duda, el Comité de Proyecto decidirá la forma en la que se vaya a presentar la asistencia.

Las reuniones de seguimiento del proyecto, en las que participará el Comité de proyecto, junto con la persona interlocutora asignada por la empresa adjudicataria se harán de forma presencial, siendo el Comité del Proyecto quien decida la forma de ejecución de las mismas.

El horario de trabajo habitual será el laboral de 8:00 a 15:00.

La empresa adjudicataria aportará toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

4. FORMATO, ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA OFERTA

La oferta se presentará con letra preferiblemente tipo Arial, tamaño mínimo 10 e interlineado mínimo de 1,15.

El tamaño de la oferta en ningún caso excederá de las 30 páginas, excluyendo los anexos.

La oferta presentada, deberá seguir de forma obligatoria el índice descrito en este apartado y se deberá aportar dentro del capítulo correspondiente la documentación necesaria que permita realizar la valoración de la propuesta técnica de forma correcta.

El índice de la oferta presentada será:

1. Introducción y resumen ejecutivo de la propuesta

   En este apartado se deberá resumir la propuesta de la empresa licitadora con especial atención a los aspectos más destacables de su oferta.

2. Descripción y detalle de los servicios

   Este apartado describirá los trabajos principales incluidos en la prestación del Servicio propuesto. Se deberá desarrollar una estrategia de proyecto que permita dar cobertura a todos los servicios enumerados en los puntos “Objeto” y “Condiciones de ejecución del servicio” del presente pliego.

   Se tendrá en cuenta todas las especificaciones del Pliego Técnico, si bien se podrán incluir otras que la empresa licitadora considere conveniente realizar.

3. Plan de ejecución

   Se debe indicar la propuesta de plan de trabajo, incluyendo tanto la estimación temporal como el personal asignado (de la empresa oferente y de las Entidades dentro del alcance) con su dedicación.

4. Recursos humanos propuestos y configuración del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato:

   En este apartado se describirá el equipo de trabajo propuesto para ejecutar este contrato, indicando los recursos asignados al contrato, tiempo de asignación y número de horas.

   Además, se especificará la propuesta de organización prevista.

   La empresa oferente se compromete, en caso de ser adjudicataria a mantener el equipo adscrito a la ejecución del contrato, según lo establecido en su Propuesta Técnica, durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar comprometidos desde el inicio del mismo.

   La adscripción de medios personales (composición del equipo de trabajo ofertado) es una condición esencial para la correcta ejecución del contrato, por lo que, durante todo el periodo de ejecución del contrato, la adjudicataria está obligada a mantener un equipo de personas con las mismas o superiores características que las propuestas en su oferta y tendrá la obligación expresa

de comunicar al Comité del Proyecto las variaciones que se produzcan en el equipo, así como las propuestas de sustitución del personal, en su caso.

En este sentido, desde que la empresa adjudicataria tuviere el conocimiento de la necesidad de sustitución de alguna de las personas adscritas a la ejecución del contrato, se le concederá un plazo de 5 días (hábiles) para notificar esta circunstancia al **Comité de Proyecto,** así como un plazo de 5 días adicionales (hábiles) para proponer y aportar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos de la nueva persona propuesta para la ejecución del contrato y la cual se pretende incluir en el proyecto. El Comité de Proyecto será el encargado de aceptar o rechazar la propuesta realizada.

La DFA y el CCASA podrán solicitar el cambio o sustitución de los recursos asignados al servicio que se pretende llevar a cabo, por inadecuación de estos o por incumplimiento de los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o por haber declarado la empresa contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato.

Por último, en la propuesta técnica se indicará la descripción de otros servicios/recursos propuestos como parte del servicio que redunden en la mejora de la eficiencia sobre el servicio de seguridad ofertado, sin coste adicional.

La empresa oferente NO debe INCLUIR en la Propuesta técnica (a incorporar en el sobre B – criterios evaluables mediante juicio de valor) ninguna información reservada y relacionada con los criterios evaluables mediante fórmulas recogidos en el pliego y que han de ser aportados en el Sobre A. En caso contrario, se procederá a la exclusión de la propuesta presentada.

5. Plan para seguimiento y control de calidad del servicio

Se especificará el Plan de seguimiento y control de calidad propuestos para el seguimiento, mejora y optimización del servicio prestado.