metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el “Servicio de SOC y Mantenimiento de la Plataforma de Seguridad Informática corporativa de Metro Bilbao”

25-LG-DC-150

Versión 0
17/6/2025

Cuadro de Características

1. **Objeto del contrato:**

   Servicio de SOC y Mantenimiento de la Plataforma de Seguridad Informática corporativa de Metro Bilbao.

   CPV 72260000-5

2. **Pliego de Prescripciones Técnicas:**

   25-LG-DC-150

3. **Pliego de Cláusulas Administrativas:**

   20-LG-DC-016

4. **Volumen del contrato:**

   El volumen máximo del contrato es de **435.000 €**.

5. **Duración del contrato:**

   Un (1) año, prorrogable por periodos anuales hasta un máximo total de tres (3) años.

6. **Fecha de inicio:**

   Previsiblemente el inicio del proyecto será el 1 de enero de 2026.

7. **Fecha límite de presentación de ofertas:**

   Las 12:00 h del 7 de octubre de 2025.

8. **Requisitos de solvencia:**

   Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

   - Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
     - Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos doscientos diecisiete mil quinientos euros anuales (217.500 €/anuales**). Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.
   - Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:
     - Relación servicios en mantenimiento de soluciones de seguridad en entornos mixtos IT/OT, que contemplen plataformas de firewall de distintos

fabricantes, WAF y pasarelas de correo ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. **Se aportarán certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 145.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**.

- El licitante deberá de contar con las **certificaciones CERT FIRST, CSIRT y nivel Gold de la Red Nacional de SOC-s. Así como estar certificado en el ENS al nivel alto**.

- El **equipo de trabajo adscrito** al proyecto deberá contar mínimamente con las **certificaciones descritas en el Anexo 4**.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar. Si aun así siguiera produciéndose un empate, el desempate se resolverá mediante la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

9. Condiciones esenciales de ejecución:

Durante toda la ejecución del contrato deberán mantenerse los medios mínimos exigidos en solvencia (punto 8), y que deberán estar adscritos al objeto del mismo.

En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones esenciales de ejecución se considerará falta y se aplicará la penalización correspondiente. Si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

10. Criterios de valoración de la oferta:

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50%

- ✓ **Criterio 1:** Solución Técnica propuesta. **25 puntos**

  Se valorará el alcance del servicio propuesto dando mayor puntuación a la propuesta que mejor garantice la seguridad informática de metro bilbao, facilitando la detección y respuesta **temprana** ante posibles incidentes. La **proactividad** del servicio es también un factor importante a tener en cuenta.

- ✓ **Criterio 2:** Equipo de trabajo propuesto. **20 puntos**

  Se valorarán sobre el mínimo requerido la formación y experiencia de las personas adscritas al contrato que componen el equipo de trabajo propuesto. Se deberá acreditar su formación y experiencia en los entornos objeto del contrato mediante referencias y certificaciones en todos los productos.

- ✓ **Criterio 3:** Metodología de seguimiento y control. **5 puntos**

  Se valorará que el informe de seguimiento tenga una **visión global** tipo cuadro de mando con el resumen de lo acontecido en el periodo y permita analizar la **evolución cuantitativa mensual** de los diferentes tipos de eventos de seguridad detectados.

  Dentro de este apartado se valorará también que el Plan de Transición requiera el mínimo de recursos de Metro Bilbao.

La evaluación obtenida en el apartado del Juicio de Valor deberá **ser al menos de 30 puntos** para considerar la oferta económica.

Criterios evaluables mediante fórmula: 50%

Precio anual del Servicio. Los precios ofertados se darán sin IVA.

Para el cálculo de la valoración de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
Olic: Oferta del licitador.
Ptot: Puntuación total máxima del criterio evaluable por fórmula.

11. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

12. Revisión de precios:

No procede.

13. Fianza Definitiva:

7.250 €

14. Póliza de Responsabilidad civil:

No procede.

15. Tratamiento de datos personales:

En el objeto de esta licitación no es de aplicación el **tratamiento de datos personales** por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Índice

1. Objeto 7

2. Características del Proyecto 8

2.1 Antecedentes 8

2.2 Alcance 8

2.3 Propiedad Intelectual 9

2.4 Secreto y Confidencialidad 10

2.5 Organización del Servicio 11

2.6 Lugar y Horarios de Trabajo 11

2.7 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) 11

3. Faltas 12

3.1 Penalizaciones por Faltas 12

4. Presentación de ofertas 12

4.1 Documentación a presentar en el sobre evaluable mediante juicio de valor (Oferta Técnica) 13

4.2 Documentación a presentar en el sobre evaluable mediante fórmula (Oferta Económica) 14

5. Resolución 14

Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios 15

Anexos 2 a 4: 18

1. Objeto

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación del Servicio de SOC y del mantenimiento de la Plataforma de Seguridad Informática corporativa de Metro Bilbao.

CPV 72260000-5

Soporte en Seguridad

El soporte en Seguridad (mantenimiento correctivo) deberá tener como mínimo este alcance:

Servicios de Soporte 24x7 de los 6 Firewalls IT, del WAF y de los 84 Firewalls OT de la Plataforma de Seguridad informática de Metro Bilbao.

Servicios de Soporte mínimamente 10x5 para el resto de componentes de la Plataforma de Seguridad informática de Metro Bilbao.

El detalle de los elementos que componen la Plataforma de Seguridad Informática viene descrito en el Anexo-2.

Mantenimiento evolutivo

Bolsa de 240 horas por año a emplear mediante visitas presenciales en las oficinas centrales de Metro Bilbao de media jornada de duración para cubrir el mantenimiento evolutivo de los siguientes elementos de la plataforma de seguridad:

- Firewalls IT y OT
- WAF
- Filtro de correo
- XDR

También se podrán utilizar las horas de mantenimiento evolutivo en labores de Pentesting. Metro Bilbao decidirá en cada momento en qué tareas dedicar las horas contratadas. Es importante que el licitante asegure la proactividad en las tareas de mantenimiento evolutivo.

Dada que la información contenida en los Anexos 2,3 y 4 es confidencial, el licitante la podrá solicitar vía email a la dirección de correo admin_mb@metrobilbao.eus.

Servicio de SOC/CERT

Está detallado en el Anexo-3.

Dado que los servicios solicitados están sujetos a un entorno tecnológico cambiante, Metro Bilbao se reserva el derecho de poder prescindir de cualquiera de los servicios requeridos de forma unilateral y debidamente justificada.

2. Características del Proyecto

2.1 Antecedentes

Al objeto de garantizar la disponibilidad y operatividad de sus Sistemas Informáticos Corporativos, Metro Bilbao ha decidido abordar un proyecto de mantenimiento y soporte de su Plataforma de Seguridad Informática Corporativa de acuerdo al alcance y criterios que se describen a continuación.

2.2 Alcance

El soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de los servicios y el SOC/CERT se contratarán con un año de duración con posibilidad de renovarlo por periodos anuales hasta un máximo total de tres años. Cada año se facturará lo correspondiente al servicio a prestar ese año.

Las actividades que el licitador deberá desarrollar para realizar el mantenimiento y soporte de la Plataforma son las siguientes:

- ✓ Atención telefónica y/o presencial ante incidencias producidas en cualquiera de los elementos de la Plataforma de Seguridad.
- ✓ Soporte a la instalación de parches de seguridad y nuevas versiones de los productos mantenidos.
- ✓ Interlocución con los fabricantes de los productos ante incidencias producidas.
- ✓ Gestión y comunicación de vulnerabilidades. Realización de acciones correctoras.
- ✓ Análisis continuo de logs de actividad.
- ✓ Realización de un Informe de seguimiento Mensual recogiendo al menos las actividades realizadas en el mes y la planificación de próximos hitos.
- ✓ Servicio de SOC/CERT que deberá de tener las características descritas en el Anexo-3.

El ofertante deberá de garantizar una actitud proactiva que minimice las posibilidades de que Metro Bilbao sufra un incidente de seguridad informática. En caso de que éste se produjera, el adjudicatario deberá de acompañar a los profesionales de metro bilbao desde su detección hasta su resolución sin que esto suponga un coste adicional para metro bilbao.

Las características generales por las que se regirá el servicio de soporte serán como mínimo las siguientes:

- ✓ Horario de cobertura 24x7 para los Firewalls IT/OT y WAF.
- ✓ Horario de cobertura de lunes a viernes excepto festivos de 8:00 a 18:00 para el resto de componentes de la plataforma se seguridad descrita en el Anexo 2.
- ✓ Tiempo de respuesta: Atención inmediata telefónica o vía mail a las incidencias de seguridad que se produzcan.
- ✓ El licitador entregará un procedimiento de notificación de incidencias centralizado y único para todos los componentes gestionados en el presente contrato que contemplará al menos la notificación vía llamada telefónica.
- ✓ Como último paso del proceso de notificación de una incidencia, el licitador suministrará un número de incidencia que servirá para identificarla y gestionarla durante toda la duración de la misma.
- ✓ Cuando los técnicos del licitador accedan a una dependencia de Metro Bilbao para efectuar una operación de mantenimiento deberán ponerse en contacto con el personal de la Unidad de Sistemas que coordina la misma.
- ✓ Plan de visitas. Durante la vigencia del servicio se realizará una visita semanal presencial de media jornada de duración para realizar todas aquellas actuaciones necesarias y que no tengan que ver con el mantenimiento correctivo de las incidencias.
- ✓ El servicio de soporte y mantenimiento deberá de ser prestado **siempre** por los técnicos adscritos al contrato. Cualquier cambio del personal técnico que compone el equipo de trabajo deberá ser informado y acordado con Metro Bilbao.
- ✓ Toda la documentación generada en el trascurso del servicio, deberá de ser trasmitida a Metro Bilbao encriptada y por canales seguros que garanticen que solo el destinatario legítimo de la misma tenga acceso. El correo electrónico no está considerado un canal seguro.

2.3 Propiedad Intelectual

Toda la documentación, metodología, programas fuente y ejecutables a que el adjudicatario tenga acceso a través de la prestación de los servicios contratados, tanto lo que exista en la actualidad, como lo que se genere durante la vigencia del contrato, es propiedad de Metro Bilbao y por tanto, se encuentra protegida por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual. Se prohíbe la modificación, copia, reproducción, descarga, transmisión o cesión, distribución o

transformación de todo ello, sin autorización expresa y por escrito de Metro Bilbao.

Queda asimismo prohibido descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, sublicenciar o transmitir de cualquier modo, traducir o realizar obras derivadas de los programas de ordenador de Metro Bilbao, así como realizar, respecto a todo o parte de tales programas, cualesquiera de los actos de explotación referidos en el párrafo anterior. El adjudicatario deberá abstenerse en todo caso de suprimir, alterar, eludir o manipular cualquier dispositivo de protección o sistemas de seguridad que puedan estar instalados.

2.4 Secreto y Confidencialidad

Además de lo recogido en la legislación aplicable, Metro Bilbao podrá dictar otras directrices relativas a la seguridad y confidencialidad en la prestación de los servicios.

El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a las medidas de seguridad adoptadas y el nivel de protección aplicado a la información relativa a Metro Bilbao.

Asimismo, el licitador se obliga a tomar todas las medidas necesarias para garantizar el secreto más absoluto sobre la información perteneciente a Metro Bilbao, sobre los trabajos realizados en el proyecto y, en general, sobre todos los servicios prestados a Metro Bilbao en virtud de este acuerdo. Dicha información sólo podrá ser comunicada a los integrantes de su personal destinados al presente proyecto.

El personal del licitador deberá conocer y respetar dichas normas de secreto y confidencialidad.

Cualquier comunicación a personas distintas de las participantes en el proyecto estará supeditada a la autorización expresa y por escrito de Metro Bilbao.

No está permitido sacar información en ningún tipo de soporte de las instalaciones de Metro Bilbao.

El licitador se compromete a mantener en secreto los términos y condiciones del presente acuerdo y a no reproducir, entregar, desvelar o poner a disposición de terceros cualquier información relativa al mismo.

El licitador estará obligado a guardar las normas vigentes sobre propiedad intelectual y documentación que por necesidades del contrato se vea obligado a manejar.

2.5 Organización del Servicio

Metro Bilbao nombrará un Coordinador del Servicio que será responsable del seguimiento y control de las tareas objeto del presente pliego.

Por su parte, la Empresa Adjudicataria deberá proponer sus estructuras operativas y de control para prestar los servicios objeto del presente pliego y realizar el seguimiento y control del mismo basándose en una propuesta de reuniones / informes que se debe especificar en la oferta y que será consensuada posteriormente.

Las modificaciones posteriores a la definición inicial de la composición de los equipos de trabajo y responsables deberán hacerse previo consenso entre las dos partes, sin que quede afectada la normal dinámica de trabajo adoptada.

El licitador deberá necesariamente que disponer de una herramienta de ticketing donde reportar las incidencias y peticiones, así como un número de teléfono 24x7 para poder reportar incidencias urgentes.

2.6 Lugar y Horarios de Trabajo

El trabajo se podrá prestar tanto desde las oficinas del Adjudicatario como desde cualquier dependencia de Metro Bilbao según las necesidades que dicho trabajo requiera. Para la resolución de algunas de las incidencias que se produzcan puede ser necesario desplazarse a las distintas dependencias de Metro Bilbao a lo largo de su ámbito de actuación.

El Adjudicatario adecuará en cada momento su horario de trabajo a las necesidades y compromisos adquiridos en el ámbito del proyecto.

2.7 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

- **Incidente de seguridad crítico**

  Tiempo de respuesta inmediato por teléfono o email

- **Incidencias críticas:**

  Tiempo de respuesta ante incidencias críticas $\leq$ 30 min

  Tiempo de resolución ante peticiones críticas $\leq$ 8h

- **Incidencias no críticas**

  Tiempo de respuesta ante no críticas $\leq$ 2h

  Tiempo de resolución ante no críticas $\leq$ 48h

Si fuera necesario, se garantizará la asistencia presencial en las dependencias de Metro Bilbao de personal técnico perteneciente al equipo de soporte en un máximo de 60 minutos desde el aviso.

3. Faltas

Se considerará falta:

- El retraso superior a 15 días naturales de la puesta en marcha del servicio solicitado.
- No atender a las solicitudes de servicios en los plazos establecidos y ofertados.
- El incumplimiento de alguna de las condiciones esenciales de ejecución.

3.1 Penalizaciones por Faltas

La acreditación documentada de las faltas dará lugar a:

- Una falta será causa de apercibimiento y llevará aparejada una deducción de 1.000 euros.
- Dos faltas en el mismo año de contrato llevarán aparejada una deducción de 2.000 euros.
- La acumulación de tres faltas en el mismo contrato capacitará a Metro Bilbao para proceder unilateralmente a la rescisión del contrato y sin compensación económica alguna y con pérdida de la fianza definitiva.
- Si se mantiene el incumplimiento de la condición esencial de ejecución durante más de 1 mes, se capacitará a Metro Bilbao para proceder unilateralmente a la rescisión del contrato, con pérdida de la fianza y sin compensación económica alguna.

La adjudicataria podrá recurrir en el plazo de 7 días, siendo de su cuenta la aportación de las pruebas que estime oportunas. Si estas no fueren satisfactorias prevalecerá la opinión de Metro Bilbao S.A.

4. Presentación de ofertas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes deben conocer las instalaciones en las que se prestarán los servicios, durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con el responsable del servicio (Rubén Arrizabalaga Muniategui, tfno.: 94.425.40.00).

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

4.1 Documentación a presentar en el sobre evaluable mediante juicio de valor (Oferta Técnica)

La **Oferta Técnica** deberá incluir los siguientes apartados:

- ✓ Presentación general del alcance de los servicios demandados en el pliego técnico. El licitador incluirá la descripción completa de la totalidad de los servicios ofertados, indicando sus coberturas y características técnicas fundamentales asociadas, de forma que permitan su análisis, validación y valoración.

- ✓ Descripción del servicio a realizar y compromisos adquiridos por el ofertante. Se deberá proponer un plan de transición de la situación actual al nuevo escenario, especificando su duración, recursos implicados, las necesidades de formación de los mismos, recursos de Metro Bilbao necesarios, etc.

- ✓ Relación de los recursos propuestos para el proyecto junto con su C.V., experiencia en el entorno de trabajo solicitado y antigüedad en la empresa. Se incluirá un cuadro resumen con las características y certificaciones del equipo propuesto.

- ✓ Metodología de seguimiento y control. Se deberá proponer una estructura operativa y de control para prestar los servicios objeto del presente pliego, así como los medios a utilizar para realizar el seguimiento y control del mismo. Así mismo, se incluirá una propuesta de informe mensual de seguimiento y control, que se tomará como punto de partida para definir el que se vaya a utilizar. No serán imputables al proyecto las horas necesarias para realizar las labores propuestas en este punto.

- ✓ Referencias en proyectos similares que se hayan o se estén realizando.

- ✓ Certificaciones de la Empresa en el ámbito de los servicios ofertados.

La oferta técnica presentada no podrá superar las 25 páginas. Los CV del personal adscrito presentado serán un anexo aparte que no contabilizará dentro de esas 25 páginas.

Toda la información que aparezca a partir de la página 30 no será valorada (salvo los anexos citados).

4.2 Documentación a presentar en el sobre evaluable mediante fórmula (Oferta Económica)

Se ofertará de acuerdo con el modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios que se adjunta como Anexo-1.

El licitador deberá incluir cuantos conceptos considere necesarios para cada apartado con el fin de valorar posibles servicios no considerados explícitamente en el presente Pliego o en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Valoración, si procede, del plan de transición del servicio propuesto.

El precio ofertado será un precio máximo y no modificable, en el que se habrán incluido todos los conceptos como dietas, desplazamientos, etc.

El I.V.A. se facturará aparte.

5. Resolución

Metro Bilbao adjudicará el proyecto en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que Metro Bilbao redacte al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios

Modelo de Proposición Económica:

D./Dña…… con DNI……..en nombre de……con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF……

DECLARO:

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto la contratación del Servicio de SOC y Mantenimiento de la Plataforma de Seguridad Informática corporativa de Metro Bilbao.

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **A EXCEPCION DEL IVA**, que no será incluido.

En……., a…….. de…….. de ……..

Fdo:
D.N.I.:

Cuadro de Precios

Tabla de precios correspondiente al concurso 25-LG-DC-150

Concepto	Cantidad	P. Unitario	Importe
Soporte 24x7 Firewalls	1 año	0,00	0,00
Soporte 8x5 resto de elementos	1 año	0,00	0,00
Bolsa horas mantenimiento evolutivo	240 horas	0,00	0,00
Servicio SOC/CERT	1 año	0,00	0,00
Importe total a facturar en un (1) año…….			**0,00**

Importe máximo de licitación es de 145.000 €/año.
El precio se indicará sin IVA.

Anexos 2 a 4:

Dado que **la información contenida en los Anexos 2, 3 y 4 es confidencial**, el licitante la podrá solicitar vía email a la dirección de correo admin_mb@metrobilbao.eus