Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-052-2025

# Servicios Técnicos de Seguridad de EJIE.

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Mayo de 2025

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

**Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.**

| Versión | Fecha | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|---|---|
| 1.0 | 15/05/2025 | Versión Inicial | Javier González Tavera | Josu Bagazgoitia Saez De Vicuña |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

# Índice

**1 Introducción ..... 4**

1.1 Perfil de la compañía ..... 4
1.2 Antecedentes ..... 5

**2 Situación Actual y Necesidad ..... 6**

**3 Objeto y Lotes del contrato ..... 7**

**4 Requisitos Globales ..... 9**

4.1 Ciclo de Vida de los Servicios (ITIL) ..... 9
4.2 Herramientas de Gestión ..... 10
4.3 Condiciones de Seguridad ..... 10

**5 LOTE 1: Soporte Seguridad ..... 13**

5.1 Situación Actual y Necesidad ..... 13
5.2 Objeto ..... 13
5.3 Alcance ..... 13
5.4 Requisitos Específicos del Servicio ..... 15
5.5 Requisitos de Seguimiento ..... 24
5.6 Plan de Evolución ..... 28
5.7 Planificación y Organización del Servicio ..... 28
5.8 Anexos ..... 37

**6 LOTE 2: SecOps ..... 40**

6.1 Situación Actual y Necesidad ..... 40
6.2 Objeto ..... 40
6.3 Alcance ..... 40
6.4 Requisitos Específicos del Servicio ..... 41
6.5 Requisitos de Seguimiento ..... 48
6.6 Plan de Evolución ..... 51
6.7 Planificación y Organización del Servicio ..... 52
6.8 Anexos ..... 59

**7 LOTE 3: OT (Oficina Técnica) de Seguridad ..... 61**

7.1 Situación actual y Necesidad ..... 61
7.2 Objeto ..... 61
7.3 Alcance ..... 61
7.4 Requisitos Específicos del Servicio ..... 62
7.5 Requisitos de Seguimiento ..... 66
7.6 Planificación y Organización del Servicio ..... 68
7.7 Anexo VII – Entorno tecnológico LOTE3 ..... 75

**8 LOTE 4: Calidad Seguridad ..... 76**

8.1 Situación actual y Necesidad ..... 76
8.2 Objeto ..... 76
8.3 Alcance ..... 76
8.4 Requisitos Específicos del Servicio ..... 77
8.5 Requisitos de Seguimiento ..... 82
8.6 Plan de Evolución ..... 84
8.7 Planificación y Organización del Servicio ..... 84
8.8 Anexo VIII – Entorno Tecnológico LOTE4 ..... 92

# 1 Introducción

## 1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

  - Aportando valor añadido.
  - Proporcionando soluciones competitivas.
  - Transmitiendo confianza a sus clientes.
  - Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus.

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

## 1.2 Antecedentes

En 2021 EJIE publicó el pliego EJIE-071-2021 con objeto de contratar un equipo de soporte técnico, denominado Soporte Seguridad de EJIE, encargado de la gestión técnica de todo el equipamiento de seguridad bajo la responsabilidad de EJIE, llegando la última prórroga posible de dicho pliego a su fin el 19/12/2025.

Desde entonces, EJIE ha estado trabajando en la definición del porfolio de servicios de seguridad IT que ofrece a las entidades adheridas a BATERA, todo ello alineado con sucesivos Planes de Evolución de la Ciber Seguridad que tratan de responder a las necesidades cambiantes en esta materia.

En consecuencia, el porfolio de servicios está en continua evolución, con la necesidad de mantenimiento y evolución de los servicios existentes, que deben ser escalables y adaptables a las necesidades cambiantes del entorno, así como con la incorporación de nuevos servicios de forma recurrente, todo ello manteniendo un nivel de gestión y control de los mismos cada vez más exigente.

Con el fin de que EJIE pueda llevar a cabo la gestión completa del porfolio de servicios de seguridad, se hace necesaria la contratación de servicios especializados de seguridad, que contemplen la provisión de **Servicios Técnicos de Seguridad de EJIE**, de acuerdo al alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en la presente contratación.

# 2 Situación Actual y Necesidad

En el anexo denominado "**Anexo I_PCT_Reservado_Situación Actual"** se incluye la información correspondiente a la situación actual y necesidad del presente expediente.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

# 3 Objeto y Lotes del contrato

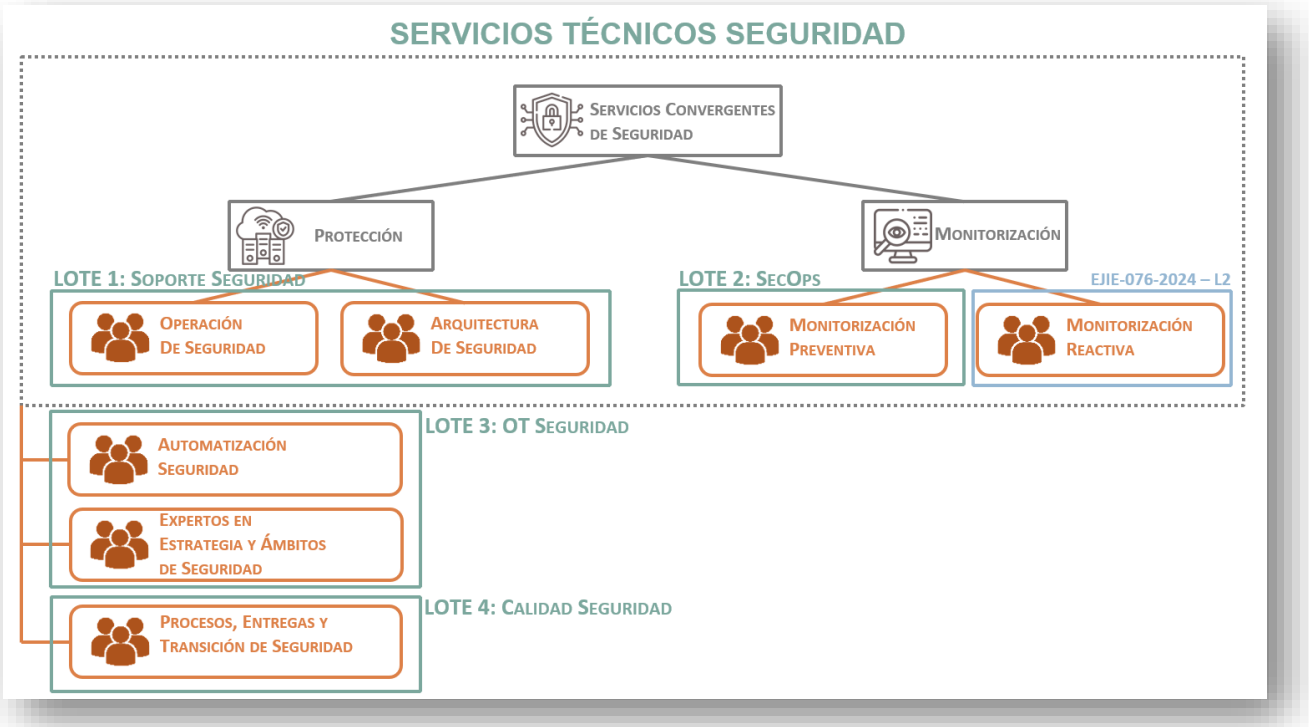
El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas consiste en la contratación de servicios especializados de seguridad, que contemplen la provisión de **Servicios Técnicos de Seguridad de EJIE**, de acuerdo al alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en la presente contratación. Esto permitirá a EJIE llevar a cabo la gestión completa del porfolio de Servicios de Seguridad presente y futuro, en línea con las necesidades expuestas previamente.

Los objetivos que deben primar en el suministro de estos servicios son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos de EJIE.
- Mejora continua de los Servicios, Infraestructuras, Procesos y Procedimientos objeto del contrato.
- Consolidación del proceso de convergencia y desarrollo de los Servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE.
- Establecimiento de la Seguridad como un elemento Transversal a la Organización, fomentando la colaboración entre los equipos de Seguridad y el resto de departamentos con el objetivo de mantener la Organización segura.

La prestación de los servicios solicitados en este pliego conlleva el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (ANS en adelante) entre EJIE y las empresas adjudicatarias, que tendrán los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dichos ANS estarán alineados con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar el servicio prestado y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

El presente expediente comprende varios de los equipos mencionados previamente, por lo que se ha dividido en los siguientes lotes:



- **LOTE 1: Soporte Seguridad**. Se trata de un equipo de Soporte de Nivel 2 en 24x7 que incorporará a los equipos de Operación y Arquitectura de Seguridad, encargándose de la administración completa de los Servicios de Protección (Conjunto de servicios de Protección de Identidades y Accesos y Protección de Infraestructuras, Aplicaciones y Endpoint) ofrecidos por EJIE, quedando el alcance del servicio detallado en el apartado correspondiente a este lote.

- **LOTE 2: SecOps**. Se trata de un equipo de Soporte de Nivel 2 en 8x5 que incorporará al equipo de Monitorización Preventiva de Seguridad, encargándose de parte de los servicios de Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada ofrecidos por EJIE, quedando el alcance del servicio detallado en el apartado correspondiente a este lote.

- **LOTE 3: OT (Oficina Técnica) de Seguridad**. Se trata de un servicio bajo demanda en 8x5 que se encargará de apoyar a EJIE en proyectos o iniciativas que requieran conocimientos expertos en materia de ciber seguridad, tanto a nivel estratégico como a nivel de detalle técnico y tanto con alcance global como en ámbitos específicos. Como demanda inicial, este servicio incorporará un equipo de expertos en Automatización de Seguridad, que se encargarán del desarrollo centralizado de automatizaciones en el ámbito de la Seguridad, quedando el alcance del servicio detallado en el apartado correspondiente a este lote.

- **LOTE 4: Calidad Seguridad**. Se trata de un equipo de Soporte de Nivel 2 en 8x5 que incorporará al equipo de Procesos, Entregas y Transición de Seguridad, encargándose conceptualmente de diversos aspectos relacionados con la Calidad de los Servicios de Seguridad, quedando el alcance del servicio detallado en el apartado correspondiente a este lote.

Durante la ejecución del proyecto existirán relaciones y dependencias entre lotes y con otros servicios y equipos. Los responsables del proyecto en EJIE serán los encargados de coordinar su ejecución, siendo obligación de las empresas adjudicatarias de cada lote garantizar el trabajo en equipo (comunicación y colaboración) para el correcto avance y ejecución de las tareas designadas en cada momento siguiendo las indicaciones de EJIE.

# 4 Requisitos Globales

En este apartado se describirán requisitos que son de aplicación a todos los lotes del contrato:

## 4.1 Ciclo de Vida de los Servicios (ITIL)

EJIE, en su objetivo de ofrecer Servicios como un medio de entregar valor a los clientes, se basa en las buenas prácticas ITIL para la gestión de todos sus Servicios TI. Aunque se está en proceso de implantación de ITIL4, los procesos existentes en el momento de escribir este pliego encajan mejor con ITILv3, por lo que se enumerarán según ese modelo.

Adicionalmente, se hace uso de metodologías ágiles (Agile) que se están promoviendo principalmente en las fases de Gestión de la Demanda y de Proyectos (Gestión de Iniciativas) para la entrega de servicios y productos, así como en las fases de Evolución de los Servicios TI. Esta es la metodología principal también en los equipos de automatización.

En la línea de las buenas prácticas ITIL, los equipos contratados correspondientes a los diferentes LOTES deberán participar en mayor o menor medida en las principales fases del Ciclo de Vida de un Servicio IT, enumerándose a continuación dichas fases y los procesos a gestionar en cada una de ellas:

- Estrategia del Servicio:
  - Definición de la estrategia.
  - Gestión del porfolio de los servicios.
  - Gestión de la demanda.
  - Gestión financiera.
  - Gestión de la relación de las ramas del negocio.

- Diseño del Servicio:
  - Monitorización y reporte del nivel de servicio.
  - Gestión del rendimiento.
  - Gestión de la disponibilidad.
  - Gestión de la capacidad.
  - Backup y recuperación.
  - Continuidad del servicio de TI y recuperación de desastres.
  - Seguridad.

- Transición del Servicio:
  - Gestión del Cambio.
  - Gestión de la Configuración.
  - Gestión de Activos.
  - Gestión de Licencias.
  - Gestión de Versiones/Entregas.
  - Gestión del Conocimiento.
  - Gestión de la Documentación.

- Operación del Servicio:
  - Gestión de Incidencias.
  - Gestión de Problemas.
  - Operación y administración.
  - Mantenimiento.
  - Gestión de Peticiones.
  - Gestión de Eventos.

- Mejora Continua del Servicio.

## 4.2 Herramientas de Gestión

De acuerdo al modelo de gestión de EJIE, se dispone en la actualidad de una serie de herramientas de gestión de servicios IT que también serán de aplicación para la gestión de los servicios objeto del presente pliego. La herramienta principal para esta gestión considerando los alcances ITSM, ITBM, e ITOM es ServiceNow, que es consumida por los servicios técnicos de EJIE, los servicios profesionales de entidades de EJ/GV y organismos públicos a los que EJIE da servicio, así como por los servicios técnicos contratados por EJIE. En relación a este modelo de gestión, cabe indicar los siguientes aspectos:

- La empresa adjudicataria deberá hacer uso de estas herramientas de EJIE registrando la información que se defina.
- EJIE definirá, cuantificará y proporcionará a la empresa adjudicataria los elementos necesarios para acceder a la citada plataforma ServiceNow u otras que considere de aplicación: licencias, credenciales, procedimientos, etc.
- De manera genérica estas aplicaciones serán accesibles desde Internet.
- Deberá existir colaboración por parte de la empresa adjudicataria para la definición y modelado de los diferentes servicios dentro de los sistemas de gestión de EJIE (ServiceNow), atendiendo a la definición del Catálogo de Servicios.
- La empresa adjudicataria deberá realizar la entrega de la información requerida en los formatos y modelos establecidos para facilitar la carga en ServiceNow, y en general compatibles con las herramientas de gestión de EJIE.
- Se requiere que la empresa adjudicataria se responsabilice de la actualización en ServiceNow de las líneas o servicios contratados (actualización de la CMDB) según modelos definidos.
- La empresa adjudicataria deberá velar por la calidad de los datos introducidos en la plataforma de EJIE y estos deberán estar totalmente alineados con cualquier otra información manejada por la empresa adjudicataria en relación con los servicios prestados.
- Para realizar los contrastes de información que la empresa adjudicataria estime oportuno, EJIE proporcionará los roles que considere adecuados para explotar la información en la plataforma ServiceNow de EJIE (acceso a informes relacionados con los servicios prestados)
- EJIE se reserva el derecho de controlar y auditar regularmente la información que la empresa adjudicataria introduce en la plataforma, existiendo la posibilidad de aplicar penalidades asociadas a incumplimientos.
- Aunque ServiceNow es la herramienta principal utilizada por EJIE y el objetivo es que acabe siendo la herramienta de gestión única, podría ser necesario utilizar otras herramientas por parte de alguno de los equipos, como puede ser Service Manager en el caso de Osakidetza.

## 4.3 Condiciones de Seguridad

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir todas las reglas de seguridad referidas en el apartado “Reglas de la seguridad” del PCP. En línea con ese apartado, serán de obligado cumplimiento las **“Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras”** (accesible en la web www.ejie.eus):

- Según dicho documento, serán de aplicación todas las condiciones detalladas en el apartado “Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores” en función de la tabla del apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores”.

- El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la empresa adjudicataria, de modo que, para determinar las opciones que aplican según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores” habrá que considerar:
  - El “lugar de ejecución del servicio” tendrá la consideración de “remoto”.
  - La “propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas” tendrá la consideración “del proveedor”.

- El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”.
- El proveedor “Sí” realiza la “Gestión de tecnologías” de EJIE.

- EJIE, tal como se indica en el apartado “Uso apropiado de los recursos” se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.

- La empresa adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno” que se encuentra en el Anexo Seguridad de dicho documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la empresa adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

- La empresa adjudicataria se compromete, según se indica el apartado “Gestión de contingencias” a disponer de un plan que le permita continuar ofreciendo el servicio en situaciones de contingencia.
  Si ante una incidencia o ciber incidente el proveedor no es capaz de activar un plan de contingencia que le permita continuar ofreciendo el servicio, EJIE se reserva el derecho de exigir el desplazamiento físico temporal de los administradores a las ubicaciones que EJIE determine de forma que puedan continuar ofreciendo el servicio con equipamiento “limpio” proporcionado por la propia empresa adjudicataria, hasta el momento en que EJIE valide la recuperación del proveedor según el procedimiento pertinente en cada caso. El plan presentado debe detallar cómo se garantizará que el equipamiento utilizado en estas situaciones está limpio y no ha estado expuesto a la situación de riesgo.

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. Por ese motivo, adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá implantar las siguientes medidas de seguridad con objeto de reforzar la protección sobre los administradores y aplicar las **medidas estandarizadas a nivel de administradores IT en EJIE**:

- EJIE proporcionará credenciales de “usuarios administradores” a los participantes en el proyecto con objeto de permitirles el acceso a los recursos que requieran. Estas credenciales exigirán un segundo factor de autenticación. La empresa adjudicataria deberá garantizar que los participantes en el proyecto disponen de hardware que permita la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías (MFA). Estos dispositivos podrán ser:
  - Teléfono móvil (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.
  - Dispositivos hardware homologados por EJIE:
    Compatibles FIDO2
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los administradores equipos securizados con tecnologías EDR y EPP.
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los administradores equipos compatibles con los sistemas de acceso remoto utilizados en EJIE, es decir, con la solución VPN y/o solución SSE-ZTNA utilizada por EJIE.
- EJIE proporcionará a los administradores acceso a recursos de Office365, utilizando para ello “usuarios invitados” en los que el UPN coincidirá con el email propio de cada administrador en la empresa proveedora (nombre@dominio_adjudicatario). A estos usuarios invitados se les exigirá la utilización de un segundo factor de autenticación (MFA), por lo que la empresa adjudicataria deberá encargarse de proporcionar a sus administradores credenciales compatibles con este requisito.

EJIE se reserva el derecho de exigir a la empresa adjudicataria la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo de 6 meses, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP.

De acuerdo con las características del servicio objeto de los lotes (Lote 1, Lote 2, Lote 3 y Lote 4) de este expediente, la empresa contratista o adjudicataria tiene la obligación de emplear exclusivamente los servidores y los servicios asociados a los mismos que disponga EJIE durante la ejecución del contrato. A

tal fin, deberá cumplimentar los siguientes anexos: *Anexo XV: "Declaración Responsable sobre la Previsión o No de Subcontratar los Servidores o los servicios asociados a los mismos" y el Anexo XIV: "Declaración Responsable sobre la Ubicación de los Servidores y Lugar de Prestación de los Servicios Asociados a los mismos"* del PCP, indicando que emplearán exclusivamente los servidores o servicios asociados que EJIE ponga a disposición para este servicio.

# 5 LOTE 1: Soporte Seguridad

## 5.1 Situación Actual y Necesidad

La situación actual relativa a los Servicios Técnicos de Seguridad actuales se ha descrito en el apartado “2 Situación Actual y”.

Resumiendo lo expuesto previamente, se concluye que se hace necesario crear equipos con dedicación exclusiva a ámbitos o tareas específicos a nivel de seguridad.

## 5.2 Objeto

Este LOTE tiene por objeto la contratación de servicios especializados de seguridad, que contemplen la provisión de Servicios Técnicos de Seguridad que constituyan el denominado grupo de “Soporte Seguridad”.

Se trata de un equipo de Soporte de Nivel 2, que trabaja en 24x7, que incorporará a los equipos de Operación y Arquitectura de Seguridad descritos previamente, encargándose principal pero no exclusivamente de la gestión y administración completa de la mayoría de los Servicios de Protección (Conjunto de servicios de Protección de Identidades y Accesos y conjunto de servicios de Protección de Infraestructuras, Aplicaciones y Endpoint) ofrecidos por EJIE, quedando el alcance del servicio detallado más adelante.

## 5.3 Alcance

### 5.3.1 Servicios y Tecnologías

A nivel de Servicios Convergentes de Seguridad, este grupo de soporte será responsable de los siguientes servicios ya existentes:

| Grupo de Servicios Convergentes de Seguridad | Business Service |
|---|---|
| Protección de Identidades y Accesos | [SEG] Navegación Web Segura (NAV). |
| | [SEG] Acceso LAN-WIFI Seguro (ALWS). |
| | [SEG] Acceso Remoto Seguro (ARS). |
| Protección de Infraestructuras, Aplicaciones y EndPoint | [SEG] EPP-AntiMalware (EPP). |
| | [SEG] Firewall (FW). |
| | [SEG] PKI-Certificados (CER). |
| | [SEG] Correo Seguro (EMAIL). |

| | |
|---|---|
| | [SEG] WAF. |
| | [SEG] IPS-AntiDDoS (IPS). |

Adicionalmente, el grupo será responsable de los siguientes servicios “legacy” que, aunque no sean específicos de seguridad, tradicionalmente ha mantenido el equipo de Soporte Seguridad y que deberá seguir haciéndolo hasta su traspaso a otros equipos o hasta su desaparición cuando evolucionen a servicios convergentes, así como del conjunto de herramientas propias que se utilizan para diversas funciones:

| **Otros Servicios y Herramientas** |
|---|
| Servicios Web públicos legacy de Osakidetza. |
| Servicios DNS y NTP legacy de Osakidetza. |
| Herramientas Propias. |

El alcance de las tecnologías abarca la totalidad de las infraestructuras de seguridad correspondientes a los servicios mencionados y que se encuentran especificadas en el Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1 del presente documento.

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando, decrementando o reorganizando los servicios y las tecnologías de las que EJIE se responsabilice y, en consecuencia, el alcance del LOTE deberá adaptarse a estos cambios y deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria. De manera periódica se irán revisando los cambios y replanteando el dimensionamiento del equipo si aplica.

EJIE dispone de soportes avanzados, que denominaremos de tercer nivel, con algunos de sus principales proveedores tecnológicos. El servicio gestionará estos soportes con los que EJIE cuenta, coordinando conjuntamente las acciones que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas. En las ocasiones en que no existan soportes de tercer nivel, el servicio tratará directamente con los fabricantes cuando así se requiera.

### 5.3.2 Ámbito

El ámbito se limita principalmente a las infraestructuras de la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco (RCAGV), Batera, Osakidetza, Justizia, Hezkuntza, HAZI, EITB y Euskotren, pero podrá verse ampliado durante el ciclo de vida del contrato con la incorporación de nuevas infraestructuras a mantener.

En el Anexo III – Centros dentro del ámbito LOTE 1 se detallan las sedes dentro del alcance donde se encuentra desplegado el equipamiento que conforma las infraestructuras mencionadas. En dicho desglose se incluyen tanto CPDs de las diferentes entidades como centros asociados a su red de acceso.

Sin perjuicio de lo anterior, el servicio deberá igualmente suministrarse a cualquier otra sede de nueva apertura, así como a otros clientes que puedan incorporarse al servicio durante la vigencia del contrato objeto de este expediente. La actualización de sedes se realizará de forma periódica, con comunicación con la suficiente antelación a la empresa adjudicataria.

### 5.3.3 Disponibilidad

El servicio se ofrecerá en régimen de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, siendo los niveles de actuación los siguientes:

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.

- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico.

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía VPN.
- Presencia in situ.

## 5.4 Requisitos Específicos del Servicio

### 5.4.1 Estrategia del Servicio

Dentro de la visión de Seguridad Transversal como responsabilidad compartida explicada en apartados previos, la empresa adjudicataria de este LOTE será responsable de lo que se han denominado servicios de protección específicos de Seguridad, tal y como se ha detallado en el alcance del mismo.

En esta nueva visión, las responsabilidades principales de la empresa adjudicataria serán:

- La Operación de los servicios de seguridad cuya responsabilidad directa es de la empresa adjudicataria, incluidos en el Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1. Las tareas más relevantes se describen en apartados posteriores.
- La participación en la Estrategia y en la Definición de los Servicios de Protección de los que sea responsable o de los nuevos servicios que deba asumir.
- La participación en el Diseño, la Transición y la Mejora continua de los Servicios de Seguridad de los que sea responsable y en las diferentes Demandas y Proyectos relacionadas con los ámbitos de la Seguridad bajo su responsabilidad. Las tareas más relevantes se describen apartados posteriores.
- La Vigilancia de Seguridad y la Gestión de la Respuesta a Incidentes de Seguridad sobre los servicios o ámbitos bajo su responsabilidad, en relación directa con otros implicados en estas actividades.

#### 5.4.1.1 Proyectos Estratégicos

Durante el transcurso del contrato la empresa adjudicataria deberá abordar, entre otros, los siguientes proyectos estratégicos en colaboración con EJIE:

- Acompañamiento y colaboración en la ejecución del Plan de Transformación de Ciber Seguridad de EJIE.
- Consolidación de la convergencia:
  - Onboarding de nuevos clientes.
  - Migración a Servicios Convergentes.

  - Cierres de CPDs legacy.
  - Homogeneización de Servicios.
  - Etc.
- Definición/Estrategia de Servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE.
- Incorporación de Nuevos Servicios de Protección como, por ejemplo, PAM, Gestión de Secretos, DLP/DSPM.
- Incorporación de nuevos “offerings” sobre Servicios ya existentes para proteger ámbitos en los que EJIE está empezando a trabajar como, por ejemplo, entornos Cloud, Contenedores, CI/CD, IA, BigData, etc,

### 5.4.2 Gestión de Incidencias

#### 5.4.2.1 Niveles de Servicio ante Incidencias

Será responsabilidad del Servicio la identificación, gestión, seguimiento y resolución de todas las incidencias que afecten a los entornos de los que sea responsable, definidos inicialmente en el Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1. Deberán contemplarse todos los desplazamientos que pudieran ser necesarios para cubrir estos objetivos.

A continuación, se definen los conceptos a tener en cuenta para los niveles de servicio ante incidencias:

- Se entiende por tiempo de respuesta del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico de la empresa adjudicataria comienza a proceder con el diagnóstico de la misma.
- Se entiende por tiempo de resolución del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.
- Dada la siguiente clasificación de las incidencias:
  - Críticas: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en indisponibilidad total del servicio.
  - Alta: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias masivas por parte del usuario final.
  - Media: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias puntuales por parte del usuario final.
  - Baja: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por la empresa adjudicataria en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

| Tiempos máximos | Críticas | Alta | Media | Baja |
|---|---|---|---|---|
| Respuesta | 15 minutos en horario habitual y 30 minutos en horario extendido | | | |
| Resolución | 2 horas horario habitual y 4 horas en horario extendido | 4 horas | 12 horas | 24 horas |

Los técnicos adscritos al Servicio además de tener que personarse en los centros dentro del ámbito (Anexo III – Centros dentro del ámbito LOTE 1*) en* horario habitual para la sustitución de equipos/módulos que provoquen incidencias o degradaciones del servicio también deberán realizar estas labores en horario extendido cuando las incidencias afecten a sedes o infraestructuras categorizadas como críticas/graves. A mayores, si alguna de estas actuaciones implica la intervención de técnicos asociados a un soporte de nivel 3, estos deberán ser acompañados y supervisados en sus tareas por un técnico adscrito al Servicio.

#### 5.4.2.2 Reposición de Equipos Averiados

En caso de avería, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la sustitución del equipamiento afectado en todos los centros del ámbito del expediente o nuevos que se adhieran haciendo uso de los contratos de tercer nivel o de fabricante que disponga EJIE o utilizando equipos en stock de EJIE para tal efecto.

La adjudicataria deberá llevar la gestión y el control del stock de repuestos, realizar propuestas de ampliación ante la indisponibilidad de activos, y proponer incorporar al stock nuevos modelos.

Todos los traslados deberán estar incluidos en la oferta presentada.

### 5.4.3 Gestión de Peticiones

El catálogo de referencia inicial se encuentra especificado en el Anexo IV – Catálogo de Servicio LOTE 1”. *S*e trata de catálogos vivos que se mantendrán actualizados junto con la evolución de los entornos tecnológicos tendiendo, en la medida de lo posible, a su consolidación en un único catálogo transversal. La existencia de dichos catálogos no implica que tareas fuera de los mismos no deban atenderse.

Los pedidos de catálogo tienen unos SLA específicos por cada tipo de petición que la empresa adjudicataria tendrá que cumplir.

La empresa adjudicataria deberá gestionar todas las solicitudes (incluidas las de equipamiento) procedentes de los centros y personarse en ellos en caso de ser necesario.

#### 5.4.3.1 Instalación/Desinstalación de Equipamiento

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la instalación de equipamiento de seguridad en cualquiera de los centros del ámbito del expediente o nuevos que se adhieran.

Se entienden englobadas en esta casuística las acciones derivadas de nuevas necesidades y el mantenimiento evolutivo de las infraestructuras por cierre de centros, variación en las necesidades, variaciones en la capacidad, obsolescencia tecnológica, etc.

Del mismo modo, se deberá encargar de la desinstalación de equipamiento en desuso u obsoleto. En el primer caso, deberá ser convenientemente almacenado para su reutilización, mientras que en el segundo caso, se deberá sustituir por uno de capacidades iguales o superiores procediendo al reciclaje del equipamiento retirado según normativa vigente de protección del medio ambiente.

En cualquier caso, la instalación/desinstalación de equipamiento no implica únicamente las tareas de traslado, instalación física, configuración y parametrización de los equipos. En este sentido, se considerarán responsabilidades de la empresa adjudicataria la puesta en marcha efectiva del servicio soportado por tal equipamiento, la actualización del inventario y la documentación de gestión asociada (léase mapas de red, diseño de la solución, etc.), el etiquetado, la gestión de versiones software y licencias, la gestión de los contratos de mantenimiento y soporte nivel 3 en vigencia, la adición a herramientas de monitorización, el

backup, la automatización, etc., así como la limpieza, paletizado y envío si procede del equipamiento que se desinstale.

Para algunas de estas tareas la empresa adjudicataria dispondrá del apoyo de otros soportes técnicos de EJIE, de soportes de nivel 3, de integradores tecnológicos y cualesquiera otros proveedores de servicios o fabricantes contratados por EJIE.

Todos los traslados deberán estar incluidos en la oferta presentada sin sobrecoste para EJIE.

#### 5.4.3.2 Auditorías

La empresa adjudicataria se compromete a personarse físicamente en sede de cliente para realizar y/o formar parte junto a cliente y posibles terceras partes implicadas en auditorías de las siguientes tipologías en las que pueda haber infraestructura bajo su responsabilidad:

1. Revisión física de los CPDs.
2. Revisión física de salas y armarios de comunicaciones en sedes remotas.

En el marco de las auditorías EJIE podrá solicitar, entre otras, las siguientes revisiones:

- Estado de los equipamientos de seguridad en términos de alarmas, sobrecalentamiento, ruidos sospechosos, etc.
- Retirada de equipamiento en desuso u obsoleto.
- Estado del conexionado, capacidad y redundancia de los elementos de seguridad.
- Estado de la alimentación y redundancia eléctrica de los elementos de seguridad.
- Condiciones ambientales de las salas en términos de temperatura, humedad, etc.

Como parte de estas auditorías se generarán informes descriptivos de la situación de la infraestructura. De su análisis podrán derivar otros informes correctivos que serán llevados a cabo dentro de las tareas de mantenimiento que se detallarán en siguientes puntos del expediente.

### 5.4.4 Gestión de Activos

#### 5.4.4.1 CMDB y Ciclo de Vida del CI

El concepto clave con relación a la gestión del inventario y el ciclo de vida de los activos es la base de datos de la gestión de configuración (CMDB por sus siglas en inglés). En ella se refleja el estado y los detalles de cada elemento de configuración (CI por sus siglas en inglés) que forma parte de las infraestructuras que componen el Servicio. Su actualización y mantenimiento resultarán cruciales para el correcto desarrollo del Servicio por lo que se deberá seguir escrupulosamente y con rigurosidad la política de “Modelado de la CMDB” vigente durante la gestión de los activos ya estén estos desplegados (equipos en producción) o almacenados (equipos en stock). A tal efecto, la empresa adjudicataria se compromete a mantenerla actualizada a lo largo del contrato aglutinando en ella el inventario de equipamiento de todas las infraestructuras del Servicio y a proponer a EJIE las mejoras oportunas conducentes a su optimización.

#### 5.4.4.2 Auditoría Inicial

Con objeto de agilizar el conocimiento y control del entorno del que es responsable, la empresa adjudicataria realizará una auditoría inicial durante los primeros 4 meses de los activos de los que sea responsable que incluirá:

- Visita a los CPDs para localización e identificación de los activos físicos.
- Revisión del listado total de activos, verificando, al menos: Existencia y modelado en CMDB, Existencia en Mapas de red y Documentación, Monitorización, Disponibilidad de backup, existencia de herramienta administrativa y acceso a la misma.

### 5.4.5 Gestión de Eventos

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la:

- Definición de la monitorización necesaria para garantizar la continuidad del Servicio plasmada en la línea base de monitorización.
- Monitorización continua del estado de los servicios:
    - Deberá administrar, gestionar, configurar y evolucionar las herramientas que EJIE ponga a su disposición.
- Implantación de nuevas plataformas si procede para garantizar la continuidad del Servicio.
- Monitorización continua de los recursos de sistemas implicados en cada servicio.
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos y generación de alarmas.
- Aplicación y evolución de la línea base de monitorización dictada por EJIE.

La adjudicataria deberá integrar los sistemas objeto de este contrato con las diferentes plataformas de monitorización en diferentes entornos para la gestión de las alertas 24x7 identificadas durante la definición de la monitorización. Será necesaria la colaboración estrecha con otros soportes de EJIE para la ejecución de las tareas anteriormente citadas. Las herramientas de monitorización disponibles y las plataformas con las que se deben integrar se detallan en Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1.

### 5.4.6 Mantenimiento

#### 5.4.6.1 Mantenimiento Correctivo

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que participan en el mantenimiento de la solución.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
- Trabajos de reconfiguración de equipos.
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
- Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
- Instalación de software por: fallo, vulnerabilidades publicadas que afecten, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricantes.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

#### 5.4.6.2 Mantenimiento Evolutivo Hardware

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento evolutivo hardware de los activos a administrar, para ello se participará en la toma de decisiones de compra de nuevo equipamiento ante reposiciones por rotura de stock, nuevas necesidades o sustitución de equipamiento por obsolescencia tecnológica.

La tendencia deseada será la de un parque lo más homogéneo posible, en ciclo de vida de producto, con soporte nivel 3 y/o fabricante en vigor y amoldado al uso que se le esté dando. En este punto también se tendrán en cuenta las posibles necesidades futuras a corto y medio plazo, en especial para sustituciones de hardware averiado o desbordado en capacidad y nuevas implementaciones, siguiendo siempre las recomendaciones y mejores prácticas sugeridas por la industria y los propios fabricantes obteniendo, en todo caso, el acuerdo y autorización por parte de EJIE para su implantación. Para las infraestructuras críticas existen mantenimientos preventivos contratados con proveedores de nivel 3 o directamente con fabricantes. Ante cualquier deficiencia detectada durante los preventivos o en el día a día, se deberá notificar a EJIE inmediatamente para su pronta subsanación.

#### 5.4.6.3 Mantenimiento Evolutivo Software

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento evolutivo del software desplegado en los activos a administrar. La tendencia deseada será la de un parque actualizado y homogéneo siguiendo siempre las recomendaciones y mejores prácticas sugeridas por la industria y los propios fabricantes/desarrolladores del software en cuestión y obteniendo, en todo caso, el acuerdo y autorización por parte de EJIE para su implantación. Para las infraestructuras críticas existen mantenimientos preventivos contratados con proveedores de nivel 3 o con los fabricantes. A mayores, se deberá seguir o, si no existiera, elaborar una política de Gestión de Versiones consensuada con EJIE que deberá ser implementada de acuerdo con el proceso de Gestión del Cambio. Ante cualquier deficiencia detectada durante los preventivos o en el día a día, se deberá notificar a EJIE inmediatamente para su pronta subsanación.

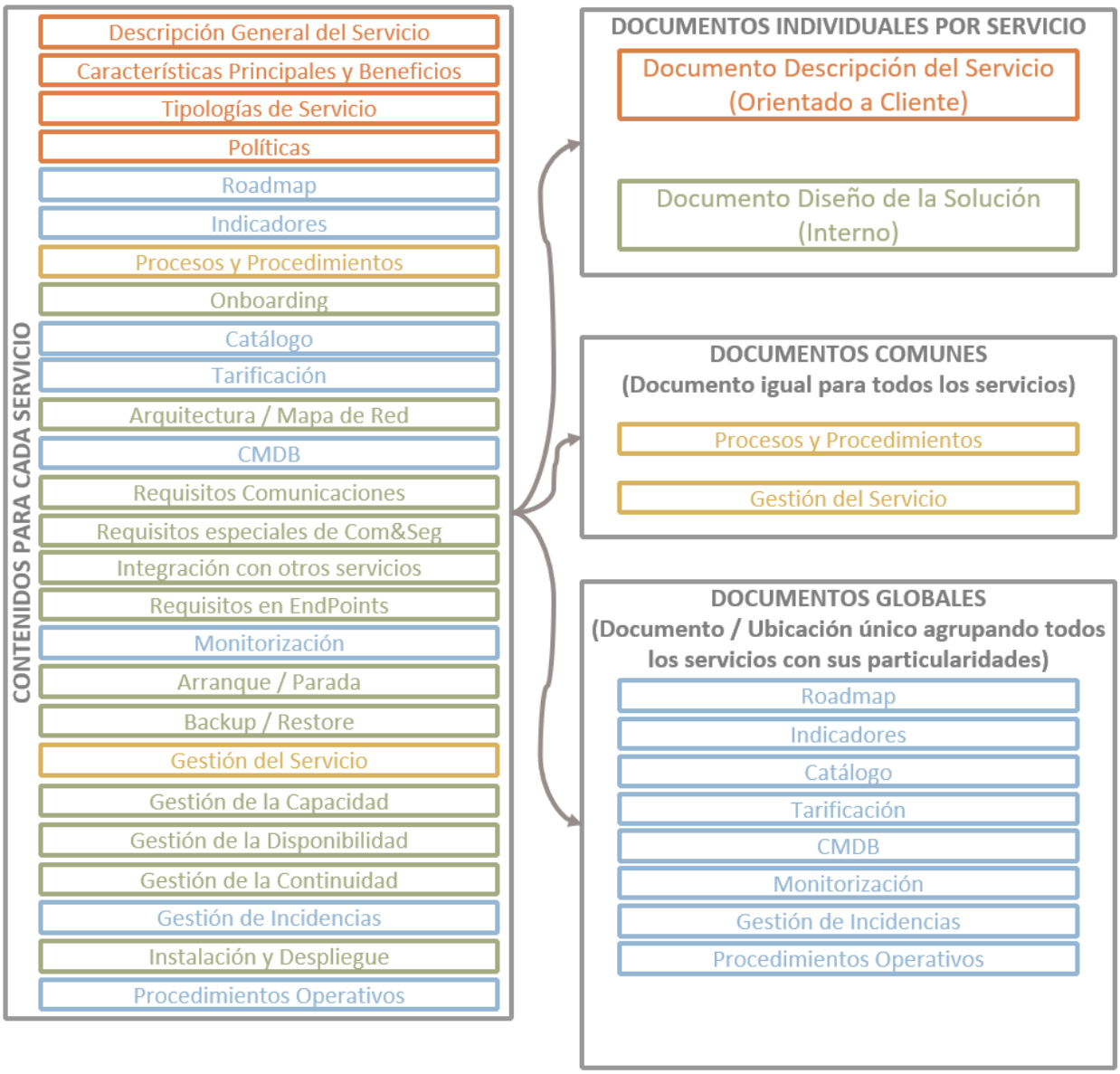
#### 5.4.6.4 Mantenimiento Preventivo

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar acciones preventivas a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio.

Por otra parte, también será responsabilidad de la empresa adjudicataria el análisis pormenorizado de los informes preventivos periódicos contratados por EJIE a los soportes de nivel 3 con objeto de valorar si es necesario aplicar las medidas correctivas incluidas en ellos para evitar un potencial impacto en la infraestructura y, por ende, en los servicios.

### 5.4.7 Documentación

Al comienzo del contrato desde EJIE se proporcionará a la empresa adjudicataria un listado de documentos estratégicos a mantener actualizados durante el mismo. Fundamentalmente, se trata de la documentación necesaria para la definición de cada servicio, que se resume en el siguiente esquema:




Toda la documentación estará albergada en las plataformas de gestión documental y compartición de documentación proporcionadas por EJIE (Sharepoint, ServiceNow).

Toda la documentación generada a lo largo del contrato será propiedad de EJIE y, por tanto, a su discreción y bajo su responsabilidad, podrá ser difundida a terceras partes con las que mantenga relación contractual.

### 5.4.8 Otros Requisitos Específicos

A continuación, se detallan otros requisitos específicos objeto de este expediente además de todos los expuestos anteriormente:

#### 5.4.8.1 Servicios en Cloud

La empresa adjudicataria, además de todas las incidencias y peticiones relacionadas con su ámbito, deberá también detectar, escalar, coordinar y realizar el seguimiento de todas las incidencias y peticiones relacionadas con Servicios en nube en los que se basen Servicios de Seguridad bajo su responsabilidad (ver Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1).

Del mismo modo, siendo los Servicios en Cloud un recurso de uso y relevancia creciente, la empresa adjudicataria deberá promover por parte de sus técnicos la especialización en materia de Seguridad en este tipo de ámbitos y el Servicio tendrá que colaborar en la definición de Offerings o nuevos Servicios de Protección en Cloud que acabarán bajo la responsabilidad del propio equipo de Soporte Seguridad.

#### 5.4.8.2 Automatización y Delegación

En un entorno como EJIE, con un volumen creciente de usuarios y clientes, y en un ámbito absolutamente cambiante como es la Seguridad, la automatización y la delegación de funciones adquiere un papel protagonista de cara, por una parte, a conseguir servicios sostenibles y lo suficientemente dinámicos y, por otra parte, a que los técnicos del Soporte Seguridad se dediquen a aportar valor y no a realizar labores repetitivas o exentas de valor añadido.

En esta línea, la empresa adjudicataria deberá promover varias líneas de actuación:

- A la hora de definir y diseñar Servicios se tendrá en mente la Operación posterior del mismo con objeto de minimizar los recursos necesarios para atender peticiones administrativas o, en su defecto, para poder delegar las peticiones a grupos de soporte de Nivel 1.
- Se analizarán las peticiones que se atienden actualmente con objeto de reducir progresivamente el volumen que debe ser atendido por técnicos de Soporte Seguridad actuando en varias líneas:
    - Reducirlas en base a automatizaciones.
    - Simplificarlas o documentarlas para que puedan ser atendidas por grupos de soporte de Nivel 1.
- Se trabajará de forma prioritaria en la automatización de configuraciones, despliegues o cualquier otra tarea recurrente con objeto de lograr un entorno más dinámico, con mejores tiempos de respuesta y autónomo, evitando dependencias de actuaciones manuales.
- Esta automatización adquiere especial importancia en ámbitos críticos relacionados con la seguridad como son los ámbitos de respuesta a incidentes o de actualización de IOCs, por ejemplo. En este sentido, la empresa adjudicataria se compromete a trabajar de forma estrecha con el SOC, en la generación de casos de uso para el SIEM y automatización de respuesta a eventos procedentes del mismo o de otras herramientas proporcionadas por el SOC.
- Se trabajará en la automatización progresiva de todo tipo de cuadros de mando, indicadores, informes, etc. que actualmente se realizan de forma manual. Esta automatización es la única vía sostenible para conseguir ofrecer la información tanto de forma interna como de forma externa a los clientes, segmentada y en fechas predefinidas e incluso “online” en algunos casos, como por ejemplo los cuadros de mando.

Sin limitar el ámbito de actuación, se tomará como referencia inicial de las plataformas susceptibles de automatización las incluidas en el Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1**.**

Como se ha explicado previamente, dentro del LOTE 3 de este pliego existirá un equipo especialista de automatización. Uno de los objetivos de este equipo es desarrollar un entorno de automatización para todos los ámbitos de seguridad. La empresa adjudicataria del presente LOTE 1 podrá idealmente desarrollar sus propios automatismos, pero lo hará de forma coordinada con el equipo de automatización para seguir las normas comunes que se determinen. También podrá recurrir al equipo de automatización en caso de que no poder realizar automatizaciones por sí mismo por los motivos que sean, siendo siempre el equipo de

automatización el que analizará, priorizará y determinará los tiempos y modos en que puede atacar las automatizaciones, en coordinación con EJIE.

#### 5.4.8.3 Presencia In Situ en Actuaciones de Terceros

Dada la criticidad del entorno, EJIE podrá solicitar dentro del ámbito de este contrato la realización de ciertos trabajos de mantenimiento, configuración o acompañamiento tanto dentro como fuera del horario habitual.

De tal modo, podrá solicitar la presencia in situ como medida de carácter preventivo en actuaciones de terceros que pudieran afectar a los servicios mantenidos. Entre los ejemplos de estas actuaciones están:

- Intervenciones de operadores de telecomunicaciones, integradores, soportes de tercer nivel y/u otros proveedores contratados por EJIE o sus clientes para instalar/modificar/desinstalar aplicaciones, servidores y otro tipo de máquinas que se conecten a la red de acceso o de Datacenter.

#### 5.4.8.4 Colaboración

Sin perjuicio de otras posibles colaboraciones, durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria colaborará con los siguientes equipos, preferentemente a través de herramientas ITSM e ITBM:

- Niveles 1:
  - CAU EJIE y clientes finales.
  - SOC EJIE.
  - Operación/Gertu EJIE.
  - SASU EJIE.
  - Referentes en EJIE y clientes finales (informáticos, SAFI, etc.)
- Niveles 2:
  - Resto de los Servicios Técnicos de Seguridad.
  - Grupos de Soporte de otras pilas de Servicios Convergentes.
- Niveles 3:
  - Soportes de fabricantes contratados por EJIE.
  - Fabricantes.
- Otros:
  - Equipo de Comunicaciones & Seguridad de EJIE.
  - Responsable de Seguridad Corporativa de EJIE.
  - Equipo de Confianza de EJIE.
  - Equipo de Servicios Convergentes de EJIE.
  - Equipos y Responsables de Seguridad de clientes finales.
  - Funcionales y/o Equipos de desarrollo de EJIE o de clientes finales.

Durante la ejecución del contrato EJIE podrá exigir a la empresa adjudicataria colaboración con cualquier departamento de EJIE que así la requiera.

De forma puntual y con un preaviso suficiente se podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de transferencias de conocimiento internas a EJIE, sus clientes y/o a terceras partes con las que EJIE mantenga relación contractual. La metodología, ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de aprovechamiento de estas formaciones internas será consensuado entre EJIE y la empresa adjudicataria para cada caso concreto.

## 5.5 Requisitos de Seguimiento

El licitador establecerá en su propuesta un Plan de Seguimiento y control de Calidad con las metodologías, procedimientos, indicadores, etc. propuestos para el seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados, todo ello teniendo en cuenta los requisitos establecidos en este pliego.

### 5.5.1 Niveles de Servicio

El desarrollo del Servicio y su calidad deberá gobernarse de acuerdo a unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que sirvan para medir el grado de calidad del mismo. La prestación de los servicios objeto del pliego conllevará el cumplimiento, como mínimo, de los ANS indicados a continuación. El licitador podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores que serán valorados, durante la fase de adjudicación, de acuerdo con los criterios indicados en el pliego de condiciones particulares:

| Proceso | Descripción | Objetivo | Período de Cómputo | Tipo de penalización |
|---|---|---|---|---|
| Mejora continua | % de tiempo del Servicio dedicado a Mejora Continua | >15% | Mensual | 1 |
| Mejora continua | Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento | >=1 | Trimestral | 1 |
| Gestión de cambios | Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio | <1 | Mensual | 1 |
| Gestión de eventos | Nº de incidencias que no hayan generado eventos en la monitorización. | <=1 | Mensual | 1 |
| Gestión de eventos | Nº de incidencias sucedidas previamente que no hayan generado eventos en la monitorización. | <1 | Trimestral | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias reabiertas | < 3% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias con prioridad Crítica y Alta asignadas antes de 15 minutos en horario habitual o 30 minutos en horario extendido. | >= 90% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias críticas resueltas en horario habitual antes de 2 horas | >= 95% | Mensual | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de incidencias | % de incidencias críticas resueltas en horario extendido antes de 4 horas | >=95% | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias altas resueltas antes de 4 horas | >= 95% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias medias resueltas antes de 12 horas | >= 95% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias bajas resueltas antes de 24 horas | >= 95% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | Nº cambios que generan incidencias críticas o graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | No atención al chat de Incidencias Graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Nº de quejas de clientes o asistencia técnica por resolución de incidencias críticas o graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Llamadas al 24x7 no atendidas o no contestadas en plazo (30 minutos). | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | No presencia en EJIE del 24x7 si fuera necesario en plazo (1 hora). | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Incidencias con más de 5 días sin justificar | < 4 | Mensual | 2 |
| Gestión de la disponibilidad | % de disponibilidad de los servicios de Seguridad | >99% | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que finalizan en plazo | >= 90% | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que generan incidencias | <= 1 % | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | Peticiones de catálogo sin procedimiento operativo asociado | <1 | Trimestral | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que se registran en la categoría “Otros” del Catálogo | <=10% | Trimestral | 1 |
| Gestión de problemas | Tiempo medio para terminar un problema crítico | <=15 días | Mensual | 2 |
| Gestión de problemas | Tiempo medio para terminar un problema no crítico | <=40 días | Mensual | 1 |
| Gestión de problemas | % de problemas reabiertos | <5% | Trimestral | 2 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de problemas | % de problemas críticos o altos con solución definitiva | >80% | Semestral | 2 |
| Gestión de problemas | % de problemas con solución definitiva | >60% | Trimestral | 1 |
| Gestión de problemas | % incidencias graves repetidas con respecto al total de incidencias graves solucionadas | <25% | Mensual | 2 |
| Gestión de versiones y entregas | Cumplimiento Política de Parches | >=95% | Trimestral | 1 |
| Mantenimiento | Nº de análisis de los informes preventivos realizados en más de una semana desde su entrega a soporte | <1 | Trimestral | 1 |
| Mantenimiento | Nº de incidencias registradas por la no aplicación de las medidas correctivas incluidas en informes preventivos | <1 | Trimestral | 2 |
| Documentación | Nº de plataformas administradas sin documentar | <1 | Semestral | 1 |
| Documentación | % de documentos desactualizados del listado de documentos estratégicos marcados por EJIE | <=20% | Trimestral | 1 |
| Documentación | Cumplimiento plan entregables de cada proceso y del seguimiento. | 100% | Mensual | 1 |
| Transferencia del conocimiento | Nº de recursos en incumplimiento de solvencia durante el contrato (caducidad de certificaciones, acuerdos EJIE/Adjudicataria para nuevas tecnologías recepcionadas o tecnologías preexistentes) | <=1 | Mensual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Nº de miembros del equipo sin haber recibido un mínimo de 40 horas de formación externa | <1 | Anual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Personal del Equipo Técnico de Seguridad sin certificación correspondiente en vigor a los seis meses del arranque del servicio existiendo un compromiso de obtención en el Plan de Formación del Servicio | <1 | Mensual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Nº total de Técnicos de Seguridad cuyo tiempo de dedicación al tratamiento de incidencias y peticiones de una misma infraestructura exceda el 70% | <=2 | Mensual | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de capacidad | N.º de incidencias críticas debidas a carga en los sistemas no detectadas con antelación | <2 | Mensual | 2 |
| Estrategia del Servicio | N.º de recursos por debajo del dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria | <1 | Mensual | 4 |
| Estrategia del Servicio | N.º de perfiles rechazados justificadamente por EJIE para una sustitución | <=1 | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | Tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente | >=15 días | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | % de rotación de recursos del servicio sobre el dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria (redondeando al alza) | <10% | Trimestral | 3 |

Habrá indicadores de incidencias, peticiones y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que las incidencias/peticiones/problemas son abiertos en el proceso buscando que el Servicio se involucre en su mejora mediante la colaboración con otros servicios que participen en él.

Los indicadores podrán ser solicitados individualmente para cada entidad adherida a los Servicios Ofrecidos por EJIE y/o globales siendo obligación de la empresa adjudicataria su cumplimiento en todos ellos.

### 5.5.2 Indicadores, Informes y Cuadros de Mando

Se deberán generar una serie de indicadores, informes y cuadros de mando de seguimiento del servicio. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta de entregables y cuadros de mando, identificándose, al menos, los siguientes:

- Indicadores asociados a los diferentes Servicios de Protección.
- Informes y Cuadros de mando asociados al Servicio Técnico.
- Informes de Seguimiento para los diferentes comités de seguimiento.
- Otros informes relativos a los servicios prestados.

Los indicadores, informes y cuadros de mando propuestos por la empresa adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la empresa adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto indicadores como niveles de servicio se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

### 5.5.3 Comités de Seguimiento

Para llevar a cabo el seguimiento del servicio existirán una serie de comités de seguimiento. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta específica de comités indicando el objetivo, frecuencia, participantes, entregables, etc. Se considera que, al menos, deberán existir los siguientes comités:

- **Operativo**: Orientado al seguimiento del día a día del Servicio Técnico, tanto a nivel de Operación como de Arquitectura.
- **Ejecutivo/Estratégico**: Orientado al seguimiento del estado general del servicio y de la evolución del mismo, así como de los hitos principales del avance del servicio.
- **Directivo**: Orientados al seguimiento con los diferentes responsables jerárquicos en EJIE.

Los comités propuestos por la empresa adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la empresa adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto los comités como otras posibles reuniones puntuales o periódicas se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

## 5.6 Plan de Evolución

El objetivo de este entregable es detallar las líneas maestras que van a gobernar la Evolución y Mejora Continua del Servicio Técnico y de los Servicios bajo su responsabilidad e incluir indicadores objetivos que permitan evaluar su grado de cumplimiento.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar una propuesta de Plan de Evolución inicial que, al menos, deberá contener:

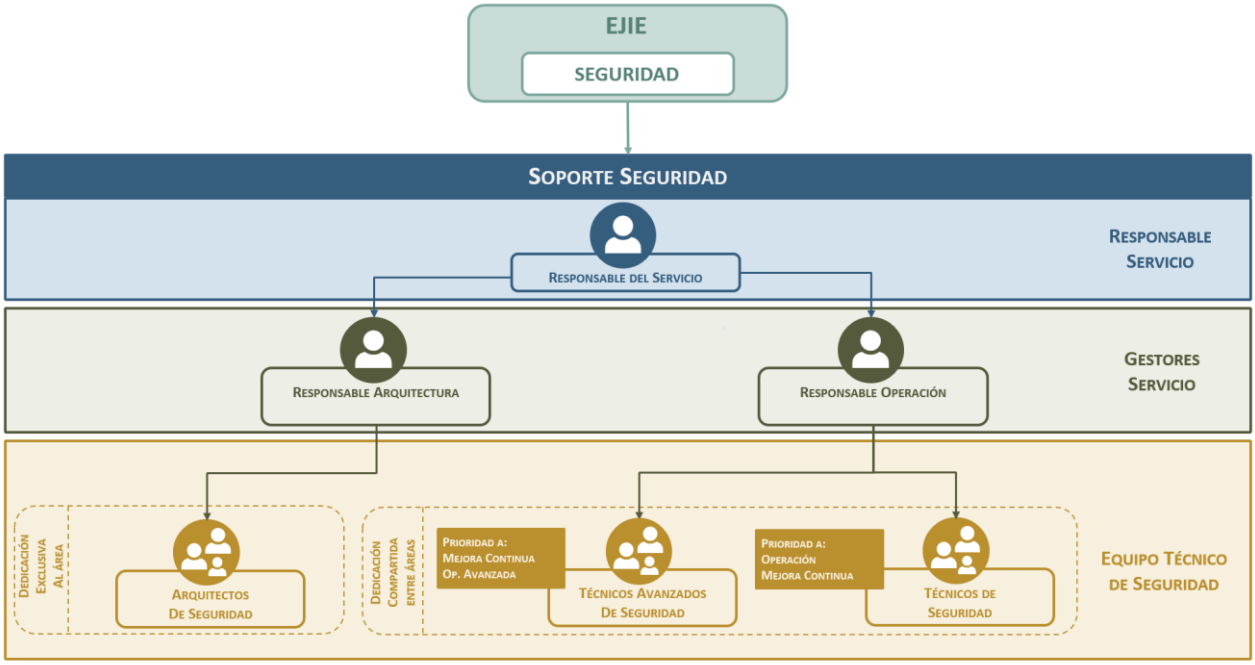
- Definición de factores críticos sobre los que se desarrollará el plan. Deberá tener en cuenta los proyectos estratégicos mencionados en apartados previos.
- Justificación del porcentaje de asignación de recursos de las diferentes áreas del servicio a ejecución del plan.
- Indicadores objetivos de seguimiento de la evolución y grado de cumplimiento del plan.

El plan definitivo, junto con los objetivos de cumplimiento se consensuarán con EJIE a partir de la propuesta final presentada por la empresa adjudicataria.

## 5.7 Planificación y Organización del Servicio

### 5.7.1 Organigrama del Servicio

El equipo de trabajo encargado de construir el entorno objeto de este contrato deberá respetar el siguiente organigrama jerárquico:




Tal y como se observa en la anterior figura, el Servicio dependerá del área de Seguridad de EJIE. El Servicio estará dirigido por un **Responsable de Servicio** que junto con el equipo de Seguridad de EJIE se encargarán de la gestión del servicio y de velar por el buen funcionamiento del mismo.

En el siguiente nivel de la jerarquía se encuentran los **Gestores del Servicio**. Se pretende que haya dos áreas técnicas enfocadas a objetivos o fases del ciclo de vida de los Servicios diferenciadas, pero que deben colaborar estrechamente entre ellas constituyendo un Soporte de Seguridad único, a saber:

- **Arquitectura**: A nivel estratégico, los objetivos principales de esta área serían:
  - La participación en la Estrategia y en la Definición de los Servicios de Protección de los que sea responsable o de los nuevos servicios que deba asumir el Soporte.
  - La participación en el Diseño, la Transición y la Evolución de los Servicios de Seguridad de los que sea responsable y en las diferentes Demandas y Proyectos relacionadas con los ámbitos de la Seguridad bajo su responsabilidad.
- **Operación**: A nivel estratégico, los objetivos principales de esta área serían:
  - La Operación de los servicios de seguridad cuya responsabilidad directa es de la empresa adjudicataria.
  - La Vigilancia de Seguridad y la Gestión de la Respuesta a Incidentes de Seguridad sobre los servicios o ámbitos bajo su responsabilidad, en relación directa con otros implicados en estas actividades.

Adicionalmente, la Mejora Continua es un elemento común que estará presente en todas las áreas, en cada una de ellas aplicando a las tareas propias del área.

Por cada una de las áreas habrá un Responsable que ejercerá el liderazgo en lo relativo a su Área:

- El **Responsable de Operación** ejercerá de líder de la fase ITIL de Operación de todos los Servicios responsabilidad del Soporte de Seguridad.
- El **Responsable de Arquitectura** liderará al Soporte en las fases ITIL de Estrategia en lo relativo a todos los Servicios de Seguridad bajo responsabilidad del equipo.

En el siguiente nivel de la jerarquía se encuentra el **Equipo Técnico de Seguridad**. Se trata de un equipo técnico formado por personal con tres perfiles diferenciados:

- **Técnicos de Seguridad**: Perfiles de Seguridad con una orientación principalmente a la Operación y Mejora continua de los Servicios de Seguridad, pero sin perjuicio de participar ocasionalmente, con la tutela de los técnicos avanzados, en labores propias de éstos.
- **Técnicos Avanzados de Seguridad**: Perfiles especializados de Seguridad con gran experiencia, conocimientos globales y transversales de seguridad que les permite ejercer, a parte de las tareas Operativas más avanzadas, tareas más específicas de Diseño, Transición y Mejora continua de Servicios.
- **Arquitectos de Seguridad**: Perfiles altamente cualificados en materia de seguridad global, con un conocimiento profundo y transversal de la seguridad, y altamente especializados en ciertas tecnologías que les permite participar en la Estrategia, Diseño, Transición y Mejora Continua de los Servicios de Seguridad.

Con el objetivo de que las tareas Operativas no ocupen a todos los técnicos disponibles y no impidan en consecuencia el desarrollo de las tareas del resto de áreas, la organización de los perfiles del equipo técnico de Seguridad será como se muestra en el esquema:

- *Arquitectos de Seguridad:* Tendrán dedicación exclusiva al área al que pertenezcan.
- *Técnicos de Seguridad y Técnicos Avanzados de Seguridad:* Tendrán dedicación prioritaria a las labores del Área de Operación del que dependerán (Operación Básica y Mejora Continua los Técnicos de Seguridad, Operación Avanzada y Mejora Continua los Técnicos Avanzados de Seguridad).
  Sin embargo, estos perfiles podrán participar en las tareas de otras áreas cuando así se requiera.
  La dedicación compartida de cada técnico con otras áreas será coordinada entre el responsable del servicio y los responsables de las áreas en base a las necesidades y prioridades marcadas por EJIE en cada momento.

Por último, comentar que el equipo de trabajo deberá cubrir la totalidad de los roles recién descritos *sin posibilidad de que existan roles compartidos*. Relacionado con lo anterior, en todos los casos los roles de "Responsable" del organigrama *deberán ser cubiertos por un único recurso cada role*.

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo de trabajo y asignar los roles que considere a cada perfil para cumplir con los requisitos y alcance del servicio establecidos en el presente documento. Asimismo, deberá tener en cuenta que el Servicio es un proyecto continuo, por lo que la organización deberá ser suficientemente flexible y escalable para adecuarse al crecimiento progresivo del servicio según se incorporen nuevas funcionalidades, nuevas entidades, etc. durante el plazo de ejecución del contrato, pudiendo requerirse a lo largo del contrato la incorporación de técnicos adicionales a los que se indicarán en el dimensionamiento inicial del servicio.

### 5.7.2 Equipo de Trabajo

#### 5.7.2.1 Roles y Ámbito de Responsabilidad

El licitador deberá describir en su propuesta la organización prevista para la prestación del servicio solicitado, perfiles, roles, funciones, jerarquías, niveles especialización, tareas, etc.

#### 5.7.2.2 Dimensionamiento

Los recursos con los que se dimensione el servicio dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que el equipo inicial tenga la capacidad equivalente a 30.600 horas de dedicación en un periodo de un año. Dichas horas se distribuirán de la siguiente manera por cada rol:

- Responsable del Servicio: 1.700 horas.
- Responsable de Arquitectura: 1.700 horas.
- Responsable de Operación: 1.700 horas.
- Arquitecto de Seguridad: 6.800 horas.
- Técnico Avanzado de Seguridad: 8.500 horas.
- Técnico de Seguridad: 10.200 horas.

Con la intención de fomentar la estabilidad del grupo de trabajo y el mantenimiento de la calidad global del servicio, a lo largo de la vigencia del contrato, podrán imponerse penalizaciones por excesiva rotación de los componentes presentados en la oferta técnica, reservándose EJIE, en último término, el derecho a su rescisión por incumplimiento reiterado. En este mismo sentido, y consensuado con EJIE, se fomentará la promoción interna en caso de bajas laborales de recursos adscritos al servicio.

Como ya se ha adelantado, a lo largo del contrato, podría determinarse la necesidad de **incorporar personal** en el **equipo técnico de seguridad** (Arquitecto de Seguridad, Técnico Avanzado de Seguridad o Técnico de Seguridad). La incorporación de este personal se dará bajo las siguientes condiciones:

- La necesidad de incorporar personal adicional al equipo técnico podrá iniciarse tanto por parte de EJIE como por parte del propio Soporte Seguridad.
- El responsable del Soporte Seguridad realizará un análisis y justificación de la necesidad.
  El plazo máximo para realizar el análisis y justificación desde el momento de la solicitud por parte de EJIE será de 15 días laborables.
- EJIE deberá autorizar la incorporación de recursos tras analizar la justificación preparada por el responsable del Servicio de Soporte Seguridad.
- El plazo máximo de incorporación de los recursos desde el momento en que se autorice la estimación será de 30 días laborables.
- La empresa adjudicataria llevará un control económico para evitar que con las nuevas incorporaciones se supere el importe máximo de licitación del contrato inicial o de las posibles prórrogas.

La facturación de estos recursos se realizará según se indique en el PCP en base a los precios para cada uno de los perfiles que se determinarán en el modelo económico.

Del mismo modo, a lo largo de la vida del contrato podría darse el caso de necesitar reducir el número de técnicos por diversos motivos, especialmente si se avanza significativamente en la automatización de tareas.

#### 5.7.2.3 Dedicación

Los recursos adscritos al servicio que se utilicen para cubrir el mínimo de horas exigidas tendrán una dedicación del 100% durante toda la ejecución del contrato.

No obstante, se permite que el 20% (redondeo al alza) de la suma de los recursos con rol Arquitecto de Seguridad y Técnico Avanzado de Seguridad pueda tener una dedicación menor, siempre y cuando esta no sea inferior al 50%. En estos casos, el adjudicatario deberá reportar mensualmente la dedicación de los técnicos no dedicados al 100% al servicio según modelo proporcionado por EJIE.

#### 5.7.2.4 Lugar de Trabajo

Los requisitos asociados al lugar de trabajo se encuentran en el PCP.

Por regla general, los recursos adscritos al servicio deberán prestar sus servicios y desarrollar sus trabajos desde la ubicación o ubicaciones designadas en la oferta, que en ningún caso podrá ser en ubicaciones de EJIE y/o de las entidades cliente de EJIE, tanto si se plantea una única ubicación (única principal) como si se plantean varias (principal + adicionales), con objeto de garantizar una correcta comunicación y coordinación dentro del equipo y las sinergias entre los diferentes roles.

No obstante, se permite que hasta el 15% (redondeo al alza) de la suma de las horas dimensionadas para los roles de “Técnico de Seguridad” y “Técnico Avanzado de Seguridad” puedan prestar servicio desde ubicaciones diferentes a las declaradas como principal y adicionales, siempre que cumplan los requisitos asociados al lugar de trabajo.

### 5.7.3 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato el Servicio Técnico deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo de su vigencia, fijándose para cada una los plazos en los que se deberán asumir. Adicionalmente la empresa adjudicataria deberá formar y, si procediera, certificar durante ese plazo a un mínimo de los técnicos adscritos al servicio. La certificación a obtener será aquella que EJIE estime necesaria para garantizar una gestión óptima de la nueva tecnología implantada. El incumplimiento de este punto será objeto de penalización.

Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar su mantenimiento a lo largo del contrato. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones establecidas.

Sin perjuicio de lo anterior, durante la vigencia del contrato, y ante la identificación de una deficiencia o necesidad estratégica, EJIE podrá solicitar a la empresa adjudicataria del servicio adaptar/certificar a un determinado número de recursos en tecnologías preexistentes. La adaptación/certificación, nivel de la misma, número de recursos afectados y plazo máximo de obtención se establecerán de mutuo acuerdo entre EJIE y la empresa adjudicataria siendo, en todo caso, responsabilidad y obligación de la empresa adjudicataria la adaptación/certificación de los recursos sin coste asociado para EJIE.

#### 5.7.3.1 Plan de Formación y Actualización Tecnológica

El objetivo de este plan es plasmar la planificación relativa a la formación de los integrantes del servicio al inicio y durante el transcurso del mismo velando en todo momento por su transversalidad y reflejando la vigencia de las certificaciones que la acreditan.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar un Plan de Formación y actualización tecnológica que, al menos, deberá contener:

- Objetivos.
- Descripción de la metodología de formación que seguirá la empresa adjudicataria con sus trabajadores detallando, al menos, la formación inicial y la formación continua asociada al proyecto en relación a su

ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de su aprovechamiento.
- Compromiso, planificación, mapa de conocimiento y cronograma de certificaciones. Desde EJIE se exige la realización de **al menos 40 horas de formación externa anuales** por cada miembro del equipo de trabajo.
- Estrategia de cara al aseguramiento de la transversalidad evitando nichos de conocimiento.

El mapa de conocimiento deberá ofrecer una instantánea del dominio de las tecnologías existentes en el servicio con objeto de detectar posibles lagunas de conocimiento que pudieran tener un impacto pernicioso en el soporte a la infraestructura. Deberá indicar las fechas de caducidad de las certificaciones de fabricante en él incluidas y actualizarse ante cualquier modificación del equipo de trabajo adscrito al servicio o, en su defecto, cuatrimestralmente.

### 5.7.4 Horario del Servicio

El servicio se ofrecerá en régimen de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, siendo los niveles de actuación los siguientes:

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.
- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico.

#### 5.7.4.1 Requerimientos en Horario Habitual

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo para que, durante el horario habitual, el servicio esté atendido constantemente.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un **teléfono de contacto único** que permita contactar con los técnicos asociados al servicio, independientemente de la oficina designada en la que estén ubicados.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que ese teléfono será atendido en todo momento por alguno de los técnicos asociados al servicio durante el horario habitual.

#### 5.7.4.2 Requerimientos en Horario Extendido

Deberá garantizarse una disponibilidad 24x7x365 fuera del horario habitual de EJIE para la atención de incidencias y/o incidentes de seguridad y/o intervenciones planificadas. El coste asociado a esta disponibilidad estará incorporado en el coste horario de los diferentes perfiles.

Se debe contemplar el servicio en horario extendido, fijándose 3 niveles de actuación:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso vía VPN.
- Presencia in situ.

El **tiempo de respuesta** deberá ser como **máximo de 30 minutos** desde que se solicita una actuación, independientemente del método utilizado para la resolución de la incidencia. El **tiempo de presencia in situ**, si fuera necesario, deberá ser como **máximo de 1 hora**.

Este servicio fuera de horas deberá ser atendido por los **mismos técnicos** que conforman el servicio en "Horario Habitual".

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un **teléfono de guardia único** que permita contactar con los técnicos asociados de guardia, independientemente del técnico o técnicos que estén ofreciendo el servicio de guardia. Idealmente, el teléfono podría ser el mismo que el solicitado para la atención en horario habitual.

Con objeto de que el servicio de guardia no reciba llamadas de personas no autorizadas y de que el número sólo sea conocido por estas personas autorizadas, el servicio de teléfono de guardia deberá ofrecer la posibilidad de filtro llamante (listas blancas/listas negras) y la posibilidad de ocultación del número de teléfono final del técnico de guardia en llamadas iniciadas por este. A tal fin, tendrá que rellenar en el *Anexo II: Compromiso de Adscripción de medios* del PCP una tabla de adscripción de medios materiales para reflejar el medio que ponga a disposición de EJIE para este servicio.

#### *5.7.4.2.1Intervenciones Fuera del Horario Habitual*

- Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto del expediente y que exijan la parada de alguna máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.
- Dichas intervenciones podrán realizarse fuera del "Horario Habitual", en horario nocturno y/o festivo.
- Se estima un total de **400 horas de intervenciones** extraordinarias/llamadas a guardia al año incluidas en el importe total de la oferta:
    - Esta bolsa de horas englobará las horas de intervenciones planificadas, así como las horas dedicadas a la resolución de incidencias fuera del "Horario Habitual" (guardias).
    - Dentro del "Horario Extendido" e independientemente del horario y/o día de la intervención/incidencia, se descontará una hora de la bolsa por cada hora empleada en los trabajos.
    - Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y la empresa adjudicataria deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.
    - Las horas no consumidas anualmente se sumarán a las horas del año siguiente o se podrán detraer del importe de la factura mensual a lo largo de la vigencia del contrato a razón del coste/hora ofertado para la ampliación de la bolsa de horas.
    - Ante necesidades del servicio, EJIE podrá solicitar la incorporación de recursos adicionales al servicio, descontándose las horas efectivas de trabajo de esta bolsa de horas, a razón de 1:0,7 (1 hora de trabajo en "Horario Habitual" computará 0,7 horas a descontar de la bolsa de horas).
    - Mejora: la ampliación del número de horas incluidas (según lo indicado en el apartado de criterios de adjudicación del PCP).
      **Se recuerda que esta información (por ser un dato de carácter objetivo a incluir en el Archivo Electrónico De Fórmula) NO se debe INCLUIR dentro de la Propuesta Técnica del Archivo Electrónico De Criterios De Juicio De Valor ya que en caso contrario se procederá a la exclusión de la propuesta presentada**
    - En caso de superar este número de horas, las siguientes se facturarán en base al precio presentado por la empresa adjudicataria que también será valorado (apartado criterios de adjudicación del PCP).

#### 5.7.4.3 Plan de Cobertura Horaria del Servicio

El objetivo de este plan es reflejar la propuesta de la empresa adjudicataria para satisfacer, tanto la cobertura del servicio en horario habitual, como el requisito de disponibilidad 24x7 en horario extendido en la prestación del servicio exigido por EJIE. Como parte de la oferta presentada la empresa licitadora deberá presentar su propuesta estratégica para cumplir con los horarios exigidos.

### 5.7.5 Planes de Transición

El objetivo de estos planes es reflejar la estrategia a seguir en las transiciones de entrada y salida del servicio garantizando en todo momento la continuidad del mismo sin suponer gasto adicional para EJIE.

Como parte de la oferta presentada, la empresa licitadora deberá presentar su propuesta para los siguientes planes de transición:

#### 5.7.5.1 Plan de Transición de Entrada al Servicio

Antes del comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva empresa adjudicataria, esta se obliga a colaborar con el proveedor saliente, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

1. La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva empresa adjudicataria hasta el momento en que el proveedor saliente le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.
2. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por el proveedor saliente.
3. Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio del proveedor saliente y el plan de entrada al servicio de la nueva empresa adjudicataria para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
4. La nueva empresa adjudicataria coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con el proveedor saliente de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.
5. El proveedor saliente realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
6. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
7. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
8. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el proveedor saliente ni por la nueva empresa adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

#### 5.7.5.2 Plan de Transición de Salida del Servicio

Antes de la finalización del contrato o, en su caso, de sus prórrogas la empresa adjudicataria se obliga a prestar apoyo al nuevo proveedor, en caso de que este sea distinto a la empresa adjudicataria del presente pliego, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

1. La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte del nuevo proveedor hasta el momento en que la actual empresa adjudicataria le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.
2. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por la actual empresa adjudicataria.
3. Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio de la actual empresa adjudicataria y el plan de entrada al servicio del nuevo proveedor para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
4. El nuevo proveedor coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con la actual empresa adjudicataria de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.
5. La actual empresa adjudicataria realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
6. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
7. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
8. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el nuevo proveedor ni por la actual empresa adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

### 5.7.6 Garantía de la Disponibilidad del Servicio

En todo caso y circunstancia, la empresa adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

#### 5.7.6.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de servicio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal
- El proveedor deberá disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

## 5.8 Anexos

### 5.8.1 Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1

En este anexo se describe el entorno tecnológico actual a gestionar por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá gestionar por completo todos los sistemas especificados a continuación, y cualquier equipamiento relacionado con estos sistemas que haya podido ser añadido y/o modificado hasta la fecha de la adjudicación y/o que se ponga en marcha durante la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el servicio deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato.

EJIE dispone de soportes de tercer nivel y contratos con fabricante, de los que la empresa adjudicataria podrá hacer uso en caso de necesidad.

#### 5.8.1.1 Sistemas

Los sistemas a mantener se resumen en los siguientes puntos. De cara a los requisitos de solvencia, se consideran tecnologías estratégicas las marcadas como tal en el Anexo aunque, como norma general, se trata de las tecnologías correspondientes a servicios Convergentes vigentes. Existen entornos legacy o propios de las entidades que también son críticos y hay que mantener, pero no se consideran estratégicos de cara a establecer criterios de solvencia del equipo. Esto significa que, según evolucione BATERA y vaya habiendo cada vez más servicios convergentes, habrá asimismo más Sistemas Estratégicos y, por lo tanto, más requisitos a cumplir por parte de los técnicos:

- **Navegación web Segura (NAV):**
  Navegación de forma segura para los usuarios.
- **Acceso remoto Seguro (ARS):**
  Acceso seguro a usuarios ubicados fuera de las redes privadas.
- **Firewall (FW):**
  Segmentación, seguridad y control de acceso tanto a nivel Interno (CPDs, centros) como a nivel de Perímetro (Internet, DMZ).
- **EPP-AntiMalware (EPP):**
  Servicios de antimalware para puestos de usuario, servidores, dispositivos móviles y cualquier tipo de endpoint en general.
- **IDS-AntiDDoS (IPS):**
  Detección y prevención de intrusiones a nivel externo e interno.
- **Web Application Firewall (WAF):**
  Acceso seguro a recursos Web.
- **Acceso LAN-WIFI Seguro (ALWS):**
  Servidores Radius y TACACS, soluciones de NAC o de visibilidad de red.
- **Correo electrónico seguro (EMAIL):**
  Elementos de securización de correo electrónico.
- **PKI-Certificados (CER)**:
  Gestión de autoridades de certificación internas.
- **OTROS:**
  Entornos legacy o entornos de entidades que no encajan en los Servicios de Seguridad definidos como convergentes.
- **Monitorización:**
  Infraestructura para monitorización, gestión de alarmas y rendimiento.
- **Herramientas de ticketing:**
  Herramientas ITSM de gestión de incidencias, peticiones, problemas, activos, etc.
- **Herramientas de Business Intelligence:**
  Herramientas para creación de cuadros de mando e indicadores.

En el anexo denominado ***"Anexo II_PCT_Reservado_Entorno Tecnologico LOTE1"*** se detallan los fabricantes empleados actualmente en los diferentes sistemas estratégicos enumerados con anterioridad, así como una volumetría aproximada de la planta a administrar.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

### 5.8.2 Anexo III – Centros dentro del ámbito LOTE 1

En el anexo denominado ***"Anexo III_PCT_Reservado_Centros dentro del ámbito LOTE1"*** contiene la información correspondiente a los *Centros dentro del ámbito LOTE1* en el que se detallan las ubicaciones actualmente gestionadas por el Servicio: se indican los edificios integrados en la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco (RCAGV); hospitales, ambulatorios, centros de salud y consultorios de Osakidetza; Palacios de Justicia de Justizia y centros docentes públicos no universitarios y de apoyo a la docencia de Hezkuntza; localizaciones de HAZI, EITB y de Euskotren.

La empresa adjudicataria deberá asumir cualquier centro de nueva apertura que se añada tanto a las infraestructuras de los clientes actuales como futuros a lo largo de la vigencia del contrato.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

### 5.8.3 Anexo IV – Catálogo de Servicio LOTE 1

Se trata de catálogos vivos que se mantendrán actualizados junto con la evolución de los entornos tecnológicos tendiendo, en la medida de lo posible, a su consolidación en un único catálogo transversal entre herramientas ITSM diferentes.

La existencia de dichos catálogos no implica que tareas fuera de los mismos no deban atenderse. La empresa adjudicataria deberá gestionar todas las peticiones en las que la tecnología del Anexo II – Entorno Tecnológico LOTE 1 esté implicada.

En el anexo denominado ***"Anexo IV_PCT_Reservado_Catálogo de Servicios de Referencia LOTE1"*** , se incluye la información correspondiente al *Catálogo de Servicios de Referencia* para el Lote 1, en el que se detallan los catálogos de las peticiones actualmente atendidas por el Servicio para cada una de las infraestructuras o Servicios.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

# 6 LOTE 2: SecOps

## 6.1 Situación Actual y Necesidad

La situación actual relativa a los Servicios Técnicos de Seguridad actuales se ha descrito en el apartado “2 Situación Actual y”.

Resumiendo lo expuesto previamente, se concluye que se hace necesario crear equipos con dedicación exclusiva a ámbitos o tareas específicos a nivel de seguridad.

## 6.2 Objeto

Este LOTE tiene por objeto la contratación de servicios especializados de seguridad, que contemplen la provisión de Servicios Técnicos de Seguridad que constituyan el denominado grupo de “SecOps”.

Se trata de un equipo de Soporte de Nivel 2, que trabaja, en general, en 8x5, que incorporará al equipo de Monitorización Preventiva de Seguridad, encargándose de parte de los servicios de Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada ofrecidos por EJIE, quedando el alcance del servicio detallado más adelante.

## 6.3 Alcance

### 6.3.1 Servicios y Tecnologías

A nivel de Servicios Convergentes de Seguridad, este grupo de soporte será responsable de los siguientes servicios ya existentes:

| Grupo de Servicios Convergentes de Seguridad | Business Service |
|---|---|
| Protección de Infraestructuras, Aplicaciones y EndPoint | [SEG] Hardening (HDN) (Parcialmente) |
| Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada | [SEG] Gestión de Vulnerabilidades (VUL) |

El alcance de las tecnologías abarca las correspondientes a los servicios mencionados y que se encuentran especificadas en el Anexo V – Entorno Tecnológico LOTE2 del presente documento.

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando, decrementando o reorganizando los servicios y las tecnologías de las que EJIE se responsabilice y, en consecuencia, el alcance del LOTE deberá adaptarse a estos cambios y deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria, pudiendo requerirse ampliación o reducción del dimensionamiento del equipo a lo largo de la vida del contrato.

EJIE dispone de soportes avanzados, que denominaremos de tercer nivel, con algunos de sus principales proveedores tecnológicos. El servicio gestionará estos soportes con los que EJIE cuenta, coordinando

conjuntamente las acciones que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas. En las ocasiones en que no existan soportes de tercer nivel, el servicio tratará directamente con los fabricantes cuando así se requiera.

### 6.3.2 Ámbito

Inicialmente el ámbito se limita a los servicios y tecnologías referidas en el apartado previo de Servicios y Tecnologías. Sin embargo, éste podría ampliarse a lo largo de la vida del contrato, siempre dentro del ámbito conceptual de la Monitorización Preventiva de la Seguridad.

### 6.3.3 Disponibilidad

Dado que se trata de un equipo conceptualmente dedicado a un servicio preventivo, el servicio se ofrecerá en régimen de 8x5, debiendo adecuarse el trabajo a las franjas horarias que se trasladan como horario habitual. Sin embargo, en algunas de sus tareas podría darse el caso de requerir la realización de algún trabajo o intervención en el denominado horario extendido, siendo estos casos puntuales y programados con antelación:

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.

- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico. 24x7x365

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía VPN.
- Presencia in situ.

## 6.4 Requisitos Específicos del Servicio

### 6.4.1 Estrategia del Servicio

Dentro de la visión de Seguridad Transversal como responsabilidad compartida explicada en apartados previos, la empresa adjudicataria de este LOTE será responsable de lo que se han denominado servicios de Monitorización Preventiva de Seguridad, tal y como se ha detallado en el alcance del mismo.

En esta nueva visión, las responsabilidades principales de la empresa adjudicataria serán:

- La Gestión de las Vulnerabilidades existentes en los diferentes servicios ofrecidos por EJIE. Las tareas más relevantes se describen en apartados posteriores.
- La Gestión de la Obsolescencia existente en los diferentes servicios ofrecidos por EJIE. Las tareas más relevantes se describen en apartados posteriores.
- El Hardening de las diferentes infraestructuras/plataformas/aplicaciones utilizadas en los servicios ofrecidos por EJIE. Las tareas más relevantes se describen en apartados posteriores.
- La gestión de los Indicadores de Seguridad de los diferentes servicios ofrecidos por EJIE. Las tareas más relevantes se describen en apartados posteriores.

- En general, cualquier tarea relacionada con la Monitorización Preventiva de la Seguridad a nivel transversal, en todos los servicios ofrecidos por EJIE.

Como se ha reflejado en el apartado que explica la situación actual, este equipo de SecOps realizará funciones de gestión transversal a toda la organización y a todos los servicios, por lo que gran parte de su trabajo lo realizará en colaboración con los denominados “Referentes de Seguridad” tanto en EJIE como en los diferentes Grupos de Soporte o de Desarrollo (Referentes Seguridad, Security Brokers, Security Champions en el esquema del apartado 2 Situación Actual y).

#### 6.4.1.1 Proyectos Estratégicos

Durante el transcurso del contrato la empresa adjudicataria deberá abordar, entre otros, los siguientes proyectos estratégicos en colaboración con EJIE:

- Acompañamiento y colaboración en la ejecución del Plan de Transformación de Ciber Seguridad de EJIE, donde destacan las siguientes iniciativas en el ámbito de la Monitorización Preventiva de la Seguridad:
  - Gestión y Monitorización de Parcheo.
  - Gestión de la Obsolescencia.
  - Escaneo y remediación de vulnerabilidades.
  - Revisión de configuración de seguridad y bastionado.
- Definición/Estrategia de Servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE.

### 6.4.2 Gestión de Incidencias

#### 6.4.2.1 Niveles de Servicio ante Incidencias

Tratándose de un servicio conceptualmente preventivo, las posibles incidencias serán de criticidad Media o Baja. Sin embargo, será responsabilidad del Servicio la identificación, gestión, seguimiento y resolución de todas las incidencias que afecten a los entornos de los que sea responsable, definidos inicialmente en el “Anexo V – Entorno Tecnológico LOTE2”. Deberán contemplarse todos los desplazamientos que pudieran ser necesarios para cubrir estos objetivos.

A continuación, se definen los conceptos a tener en cuenta para los niveles de servicio ante incidencias:

- Se entiende por tiempo de respuesta del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería a la adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico de la adjudicataria comienza a proceder con el diagnóstico de la misma.
- Se entiende por tiempo de resolución del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería a la adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.
- Dada la siguiente clasificación de las incidencias:
  - Críticas: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en indisponibilidad total del servicio.
  - Alta: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias masivas por parte del usuario final.
  - Media: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias puntuales por parte del usuario final.
  - Baja: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por la adjudicataria en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

| Tiempos máximos | Críticas | Alta | Media | Baja |
|---|---|---|---|---|
| Respuesta | 15 minutos en horario habitual y 30 minutos en horario extendido | | | |
| Resolución | 2 horas horario habitual y 4 horas en horario extendido | 4 horas | 12 horas | 24 horas |

### 6.4.3 Gestión de peticiones

El catálogo de referencia inicial se encuentra especificado en el “Anexo VI – Catálogo de Servicio LOTE2”. Se trata de catálogos vivos que se mantendrán actualizados junto con la evolución de los entornos tecnológicos tendiendo, en la medida de lo posible, a su consolidación en un único catálogo transversal. La existencia de dichos catálogos no implica que tareas fuera de los mismos no deban atenderse.

Los pedidos de catálogo tienen unos SLA específicos por cada tipo de petición que la empresa adjudicataria tendrá que cumplir. La adjudicataria deberá gestionar todas las solicitudes dentro de su alcance.

### 6.4.4 Gestión de Activos

El equipo de SecOps deberá trabajar en el Modelado del Servicio en las herramientas de gestión indicadas por EJIE. Parte de ese modelado es la gestión de activos en CMDB, así como la construcción de las diferentes relaciones de los diferentes componentes del servicio en ServiceNow, la elaboración de un Plan de Calidad y otras tareas relacionadas todas con el Modelado del Servicio.

### 6.4.5 Gestión de Eventos

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, en el ámbito dentro de su alcance, la:

- Definición de la monitorización necesaria para garantizar la continuidad del Servicio plasmada en la línea base de monitorización.
- Monitorización continua del estado de los servicios:
  - Deberá administrar, gestionar, configurar y evolucionar las herramientas que EJIE ponga a su disposición.
- Implantación de nuevas plataformas si procede para garantizar la continuidad del Servicio.
- Monitorización continua de los recursos de sistemas implicados en cada servicio.
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos y generación de alarmas.
- Aplicación y evolución de la línea base de monitorización dictada por EJIE.

La empresa adjudicataria deberá integrar los sistemas objeto de este contrato con las diferentes plataformas de monitorización en diferentes entornos para la gestión de las alertas 24x7 identificadas durante la definición de la monitorización. Será necesaria la colaboración estrecha con otros soportes de EJIE para la ejecución de las tareas anteriormente citadas. Las herramientas de monitorización disponibles y las plataformas con las que se deben integrar se detallan en “Anexo V – Entorno Tecnológico LOTE2”.

### 6.4.6 Mantenimiento

#### 6.4.6.1 Mantenimiento Correctivo

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que participan en el mantenimiento de la solución.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
- Trabajos de reconfiguración de equipos.
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
- Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
- Instalación de software por: fallo, vulnerabilidades publicadas que afecten, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricantes.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

#### 6.4.6.2 Mantenimiento Evolutivo Software

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento evolutivo del software desplegado en los activos a administrar. La tendencia deseada será la de un parque actualizado y homogéneo siguiendo siempre las recomendaciones y mejores prácticas sugeridas por la industria y los propios fabricantes/desarrolladores del software en cuestión y obteniendo, en todo caso, el acuerdo y autorización por parte de EJIE para su implantación. Para las infraestructuras críticas existen mantenimientos preventivos contratados con proveedores de nivel 3 o con los fabricantes. A mayores, se deberá seguir o, si no existiera, elaborar una política de Gestión de Versiones consensuada con EJIE que deberá ser implementada de acuerdo con el proceso de Gestión del Cambio. Ante cualquier deficiencia detectada durante los preventivos o en el día a día, se deberá notificar a EJIE inmediatamente para su pronta subsanación.

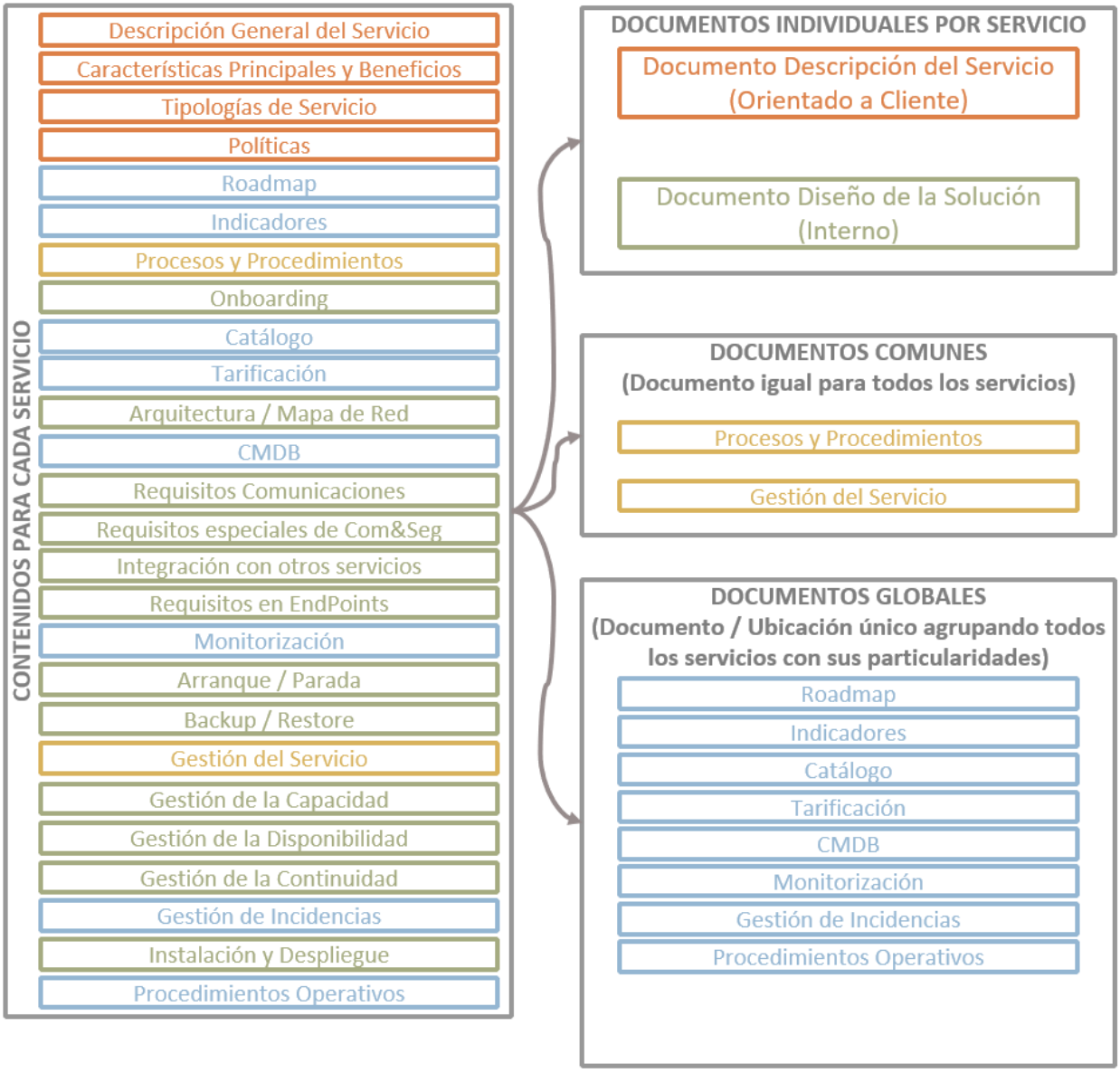
#### 6.4.6.3 Mantenimiento Preventivo

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar acciones preventivas a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio.

Por otra parte, también será responsabilidad de la adjudicataria el análisis pormenorizado de los informes preventivos periódicos contratados por EJIE a los soportes de nivel 3 con objeto de valorar si es necesario aplicar las medidas correctivas incluidas en ellos para evitar un potencial impacto en la infraestructura y, por ende, en los servicios.

### 6.4.7 Documentación

Al comienzo del contrato desde EJIE se proporcionará a la adjudicataria un listado de documentos estratégicos a mantener actualizados durante el mismo. Fundamentalmente, se trata de la documentación necesaria para la definición de cada servicio, que se resume en el siguiente esquema:




Toda la documentación estará albergada en las plataformas de gestión documental y compartición de documentación proporcionadas por EJIE (Sharepoint, ServiceNow).

Toda la documentación generada a lo largo del contrato será propiedad de EJIE y, por tanto, a su discreción y bajo su responsabilidad, podrá ser difundida a terceras partes con las que mantenga relación contractual.

### 6.4.8 Monitorización de Seguridad Preventiva

A continuación, se detallan los requisitos más específicos de este lote:

#### 6.4.8.1 Gestión de Vulnerabilidades

Aunque, como ya se ha explicado previamente en la visión de seguridad compartida, cada equipo será responsable de la gestión de las vulnerabilidades de los servicios bajo su responsabilidad, el equipo de SecOps será el encargado de centralizar la visión global en este ámbito.

Así, la adjudicataria será responsable del servicio de gestión de vulnerabilidades ofrecido por EJIE, realizando, al menos, las siguientes tareas principales:

- Vigilancia proactiva de alertas de seguridad.
- Auditorías de seguridad automatizadas (periódicas programadas y bajo demanda).
- Gestión de auditorías de seguridad, tanto automatizadas como bajo demanda realizadas por terceros. Esta gestión incluye tanto el análisis como la gestión y el seguimiento de las tareas derivadas a realizar por otros equipos.
- Definición y Generación de informes e indicadores del Servicio.
- Gestión de actualizaciones y parches.

#### 6.4.8.2 Gestión de Obsolescencia

Aunque, como ya se ha explicado previamente en la visión de seguridad compartida, cada equipo será responsable de la gestión de las obsolescencia de los servicios bajo su responsabilidad, el equipo de SecOps será el encargado de centralizar la visión global en este ámbito.

Así, la adjudicataria será responsable de la Gestión de la Obsolescencia realizando, al menos, las siguientes tareas principales:

- Definición y Generación de informes e indicadores.
- Análisis de indicadores y gestión de la obsolescencia haciendo seguimiento de la misma con los equipos responsables de cada servicio.
- Gestión de actualizaciones y parches.

#### 6.4.8.3 Hardening

Aunque, como ya se ha explicado previamente en la visión de seguridad compartida, cada equipo será responsable del hardening de los servicios bajo su responsabilidad, el equipo de SecOps será el encargado de centralizar la visión global en este ámbito.

Así, la empresa adjudicataria será responsable del servicio de Hardening ofrecido por EJIE realizando, al menos, las siguientes tareas principales:

- Colaboración en la definición e implantación de buenas prácticas de seguridad con los equipos responsables de cada servicio.
- Explotación de herramientas disponibles para análisis de buenas prácticas de configuración de seguridad.
- Definición y Generación de informes e indicadores.

#### 6.4.8.4 Indicadores de Seguridad

Aunque, como ya se ha explicado previamente en la visión de seguridad compartida, cada equipo será responsable de la generación de indicadores de seguridad de los servicios bajo su responsabilidad, el equipo de SecOps será el encargado de centralizar la visión global en este ámbito.

Así, la adjudicataria será responsable de la recopilación y análisis de los Indicadores de Seguridad, realizando, al menos, las siguientes tareas principales:

- Colaboración en la definición de indicadores de seguridad de los diferentes servicios.
- Centralización de indicadores de seguridad, responsabilizándose de la recopilación de los mismos.
- Seguimiento, análisis y gestión de conclusiones derivadas de los indicadores.

#### 6.4.8.5 Automatización y Delegación

En un entorno como EJIE, con un volumen creciente de usuarios y clientes, y en un ámbito absolutamente cambiante como es la Seguridad, la automatización y la delegación de funciones adquiere un papel protagonista de cara, por una parte, a conseguir servicios sostenibles y lo suficientemente dinámicos y, por otra parte, a que los técnicos de SecOps se dediquen a aportar valor y no a realizar labores repetitivas o exentas de valor añadido.

En esta línea, la empresa adjudicataria deberá promover cualquier línea de actuación que automatice o permita delegar a Niveles 1 cualquier tarea responsabilidad del servicio, siendo especialmente relevante en este caso:

- Automatización de informes e indicadores.

Como se ha explicado previamente, dentro del LOTE 3 de este pliego existirá un equipo especialista de automatización. Uno de los objetivos de este equipo es desarrollar un entorno de automatización para todos los ámbitos de seguridad. La empresa adjudicataria del presente LOTE 2 podrá idealmente desarrollar sus propios automatismos, pero lo hará de forma coordinada con el equipo de automatización para seguir las normas comunes que se determinen. También podrá recurrir al equipo de automatización en caso de que no poder realizar automatizaciones por sí mismo por los motivos que sean, siendo siempre el equipo de automatización el que analizará, priorizará y determinará los tiempos y modos en que puede atacar las automatizaciones, en coordinación con EJIE.

#### 6.4.8.6 Colaboración

En este lote es especialmente importante la colaboración con los Referentes de Seguridad que se detallarán a continuación, puesto que gran parte del trabajo consiste en el seguimiento de diferentes tareas con estos Referentes.

Sin perjuicio de otras posibles colaboraciones, durante la ejecución del contrato, la adjudicataria colaborará con los siguientes equipos, preferentemente a través de herramientas ITSM e ITBM:

- Referentes de Seguridad (ver esquema de equipos participantes en la seguridad en apartado 2 Situación Actual y)
    - Referentes de Seguridad de EJIE en Servicios Convergentes y en Áreas de Desarrollo.
    - Referentes de Seguridad en los Grupos de Soporte (Security Brokers).
    - Referentes de Seguridad en los Equipos de Desarrollo (Security Brokers y Security Champions).
- Niveles 1:

  - CAU EJIE y clientes finales.
  - SOC EJIE.
  - Operación/Gertu EJIE.
  - SASU EJIE.
  - Referentes en EJIE y clientes finales (informáticos, SAFI, etc.).

- Niveles 2:
  - Resto de los Servicios Técnicos de Seguridad.
  - Grupos de Soporte de otras pilas de Servicios Convergentes.

- Niveles 3:
  - Soportes de fabricantes contratados por EJIE.
  - Fabricantes.

- Otros:
  - Equipo de Comunicaciones&Seguridad de EJIE.
  - Responsable de Seguridad Corporativa de EJIE.
  - Equipo de Confianza de EJIE.
  - Equipo de Servicios Convergentes de EJIE.
  - Equipos y Responsables de Seguridad de clientes finales.
  - Funcionales y/o Equipos de desarrollo de EJIE o de clientes finales.

Durante la ejecución del contrato EJIE podrá exigir a la adjudicataria colaboración con cualquier departamento de EJIE que así la requiera.

De forma puntual y con un preaviso suficiente se podrá solicitar a la adjudicataria la realización de transferencias de conocimiento internas a EJIE, sus clientes y/o a terceras partes con las que EJIE mantenga relación contractual. La metodología, ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de aprovechamiento de estas formaciones internas será consensuado entre EJIE y la adjudicataria para cada caso concreto.

## 6.5 Requisitos de Seguimiento

La empresa licitadora establecerá en su propuesta un Plan de Seguimiento y control de Calidad con las metodologías, procedimientos, indicadores, etc. propuestos para el seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados, todo ello teniendo en cuenta los requisitos establecidos en este pliego.

### 6.5.1 Niveles de Servicio

El desarrollo del Servicio y su calidad deberá gobernarse de acuerdo a unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que sirvan para medir el grado de calidad del mismo. La prestación de los servicios objeto del pliego conllevará el cumplimiento, como mínimo, de los ANS indicados a continuación. La empresa licitadora podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores que serán valorados, durante la fase de adjudicación, de acuerdo con los criterios indicados en el pliego de condiciones particulares:

| Proceso | Descripción | Objetivo | Período de Cómputo | Tipo de penalización |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de incidencias | Nº cambios que generan incidencias críticas o graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | No atención al chat de Incidencias Graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Nº de quejas de clientes o asistencia técnica por resolución de incidencias críticas o graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Incidencias con más de 5 días sin justificar | < 4 | Mensual | 2 |
| Gestión de la disponibilidad | % de disponibilidad de los servicios de Seguridad | >99% | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que finalizan en plazo | >= 90% | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que generan incidencias | <= 1 % | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | Peticiones de catálogo sin procedimiento operativo asociado | <1 | Trimestral | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que se registran en la categoría “Otros” del Catálogo | <=10% | Trimestral | 1 |
| Gestión de problemas | Tiempo medio para terminar un problema crítico | <=15 días | Mensual | 2 |
| Gestión de problemas | Tiempo medio para terminar un problema no crítico | <=40 días | Mensual | 1 |
| Gestión de problemas | % de problemas reabiertos | <5% | Trimestral | 2 |
| Gestión de problemas | % de problemas críticos o altos con solución definitiva | >80% | Semestral | 2 |
| Gestión de problemas | % de problemas con solución definitiva | >60% | Trimestral | 1 |
| Gestión de problemas | % incidencias graves repetidas con respecto al total de incidencias graves solucionadas | <25% | Mensual | 2 |
| Gestión de versiones y entregas | Cumplimiento Política de Parches | >=95% | Trimestral | 1 |
| Documentación | Nº de plataformas administradas sin documentar | <1 | Semestral | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Documentación | % de documentos desactualizados del listado de documentos estratégicos marcados por EJIE | <=20% | Trimestral | 1 |
| Documentación | Cumplimiento plan entregables de cada proceso y del seguimiento. | 100% | Mensual | 1 |
| Transferencia del conocimiento | Nº de recursos en incumplimiento de solvencia durante el contrato (caducidad de certificaciones, acuerdos EJIE/empresa Adjudicataria para nuevas tecnologías recepcionadas o tecnologías preexistentes) | <=1 | Mensual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Personal del Equipo Técnico de Seguridad sin certificación correspondiente en vigor a los seis meses del arranque del servicio existiendo un compromiso de obtención en el Plan de Formación del Servicio | <1 | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | N.º de recursos por debajo del dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria | <1 | Mensual | 4 |
| Estrategia del Servicio | N.º de perfiles rechazados justificadamente por EJIE para una sustitución | <=1 | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | Tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente | >=15 días | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | % de rotación de recursos del servicio sobre el dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria (redondeando al alza) | <10% | Trimestral | 3 |
| Gestión de Vulnerabilidades | Vulnerabilidades altas y críticas con exposición reportadas por herramientas sin tratar. | <1 | Mensual | 2 |
| Gestión de Vulnerabilidades | Activos expuestos en Internet sin análisis de vulnerabilidades | <1 | Mensual | 2 |
| Indicadores de Seguridad | Indicadores de seguridad no analizados y reportados que generen un incidente grave de seguridad | <1 | Mensual | 2 |
| Hardening | Evolución negativa de indicadores relacionados con hardening por falta de seguimiento por parte de SecOps | <1 | Trimestral | 3 |

Habrá indicadores de incidencias, peticiones y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que las incidencias/peticiones/problemas son abiertos en el proceso buscando que el Servicio se involucre en su mejora mediante la colaboración con otros servicios que participen en él.

Los indicadores podrán ser solicitados individualmente para cada entidad adherida a los Servicios Ofrecidos por EJIE y/o globales siendo obligación de la adjudicataria su cumplimiento en todos ellos.

### 6.5.2 Indicadores, Informes y Cuadros de Mando

Se deberán generar una serie de indicadores, informes y cuadros de mando de seguimiento del servicio. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta de entregables y cuadros de mando, identificándose, al menos, los siguientes:

- Indicadores asociados a los Servicios bajo su responsabilidad.
- Informes y Cuadros de mando asociados al Servicio Técnico de SecOps.
- Informes de Seguimiento para los diferentes comités de seguimiento.
- Otros informes relativos a los servicios prestados.

Los indicadores, informes y cuadros de mando propuestos por la adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto indicadores como niveles de servicio se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

### 6.5.3 Comités de Seguimiento

Para llevar a cabo el seguimiento del servicio existirán una serie de comités de seguimiento. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta específica de comités indicando el objetivo, frecuencia, participantes, entregables, etc. Se considera que, al menos, deberán existir los siguientes comités:

- **Operativo**: Orientado al seguimiento del día a día del Servicio Técnico.
- **Ejecutivo/Estratégico**: Orientado al seguimiento del estado general del servicio y de la evolución del mismo, así como de los hitos principales del avance del servicio.
- **Directivo**: Orientados al seguimiento con los diferentes responsables jerárquicos en EJIE.

Los comités propuestos por la adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto los comités como otras posibles reuniones puntuales o periódicas se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

## 6.6 Plan de Evolución

El objetivo de este entregable es detallar las líneas maestras que van a gobernar la Evolución y Mejora Continua del Servicio Técnico y de los Servicios bajo su responsabilidad e incluir indicadores objetivos que permitan evaluar su grado de cumplimiento.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar una propuesta de Plan de Evolución inicial que, al menos, deberá contener:

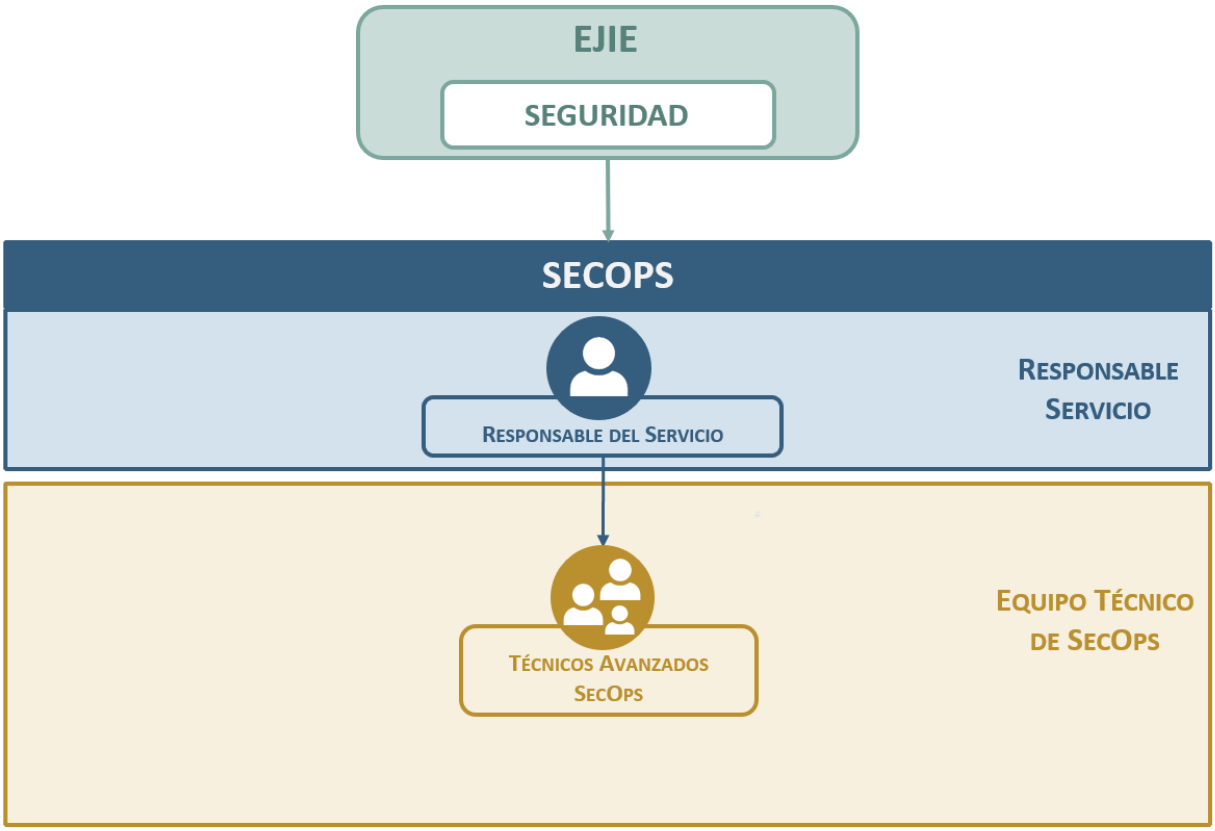
- Definición de factores críticos sobre los que se desarrollará el plan. Deberá tener en cuenta los proyectos estratégicos mencionados en apartados previos.
- Indicadores objetivos de seguimiento de la evolución y grado de cumplimiento del plan.
- Propuesta de tareas adicionales de monitorización preventiva de seguridad.

El plan definitivo, junto con los objetivos de cumplimiento se consensuarán con EJIE a partir de la propuesta final presentada por la adjudicataria.

## 6.7 Planificación y Organización del Servicio

### 6.7.1 Organigrama del Servicio

El equipo de trabajo encargado de construir el entorno objeto de este contrato deberá respetar el siguiente organigrama jerárquico:




Tal y como se observa en la anterior figura, el Servicio dependerá del área de Seguridad de EJIE. El Servicio estará dirigido por un **Responsable de Servicio** que junto con el equipo de Seguridad de EJIE se encargarán de la gestión del servicio y de velar por el buen funcionamiento del mismo. El responsable del servicio ejercerá el liderazgo en el enfoque SecOps que se quiere dar a la Seguridad de la Organización.

En el siguiente nivel de la jerarquía se encuentra el **Equipo Técnico de SecOps**. Se trata de un equipo técnico formado por personal con el siguiente perfil:

- **Técnicos Avanzados de SecOps**: Perfiles especializados de Seguridad con gran experiencia, conocimientos globales y transversales de seguridad que les permite ejercer las diferentes tareas dentro del alcance del Servicio Técnico.

Al tratarse de un equipo con un dimensionamiento pequeño, una misma persona podrá ejercer simultáneamente los roles de Responsable del Servicio y de Técnico Avanzado de SecOps.

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo de trabajo y asignar los roles que considere a cada perfil para cumplir con los requisitos y alcance del servicio establecidos en el presente documento. Asimismo, deberá tener en cuenta que el Servicio es un proyecto continuo, pudiendo requerirse a lo largo del contrato la incorporación de técnicos adicionales a los que se indicarán en el dimensionamiento inicial del servicio.

### 6.7.2 Equipo de trabajo

#### 6.7.2.1 Roles y Ámbito de Responsabilidad

La empresa licitadora deberá describir en su propuesta la organización prevista para la prestación del servicio solicitado, perfiles, roles, funciones, jerarquías, niveles especialización, tareas, etc.

#### 6.7.2.2 Dimensionamiento

Los recursos con los que se dimensione el servicio dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que el equipo inicial tenga la capacidad equivalente a 5.100 horas de dedicación en un periodo de un año. Dichas horas se distribuirán de la siguiente manera por cada rol:

- Responsable del Servicio: 850 horas.
- Técnico Avanzado de SecOps: 4.250 horas.

Con la intención de fomentar la estabilidad del grupo de trabajo y el mantenimiento de la calidad global del servicio, a lo largo de la vigencia del contrato, podrán imponerse penalizaciones por excesiva rotación de los componentes presentados en la oferta técnica, reservándose EJIE, en último término, el derecho a su rescisión por incumplimiento reiterado. En este mismo sentido, y consensuado con EJIE, se fomentará la promoción interna en caso de bajas laborales de recursos adscritos al servicio.

Como ya se ha adelantado, a lo largo del contrato, podría determinarse la necesidad de **incorporar personal** en el **equipo técnico de SecOps** (Técnico Avanzado de SecOps). La incorporación de este personal se dará bajo las siguientes condiciones:

- La necesidad de incorporar personal adicional al equipo técnico podrá iniciarse tanto por parte de EJIE como por parte del propio equipo de SecOps.
- El responsable de SecOps realizará un análisis y justificación de la necesidad.
  El plazo máximo para realizar el análisis y justificación desde el momento de la solicitud por parte de EJIE será de 15 días laborables.
- EJIE deberá autorizar la incorporación de recursos tras analizar la justificación preparada por el responsable del Servicio de SecOps.
- El plazo máximo de incorporación de los recursos desde el momento en que se autorice la estimación será de 30 días laborables.
- La adjudicataria llevará un control económico para evitar que con las nuevas incorporaciones se supere el importe máximo de licitación del contrato inicial o de la posible prórroga.

La facturación de estos recursos se realizará según se indique en el PCP en base a los precios para cada uno de los perfiles que se determinarán en el modelo económico.

#### 6.7.2.3 Dedicación

Idealmente, todos los recursos adscritos al equipo permanente servicio que se utilicen para cubrir el mínimo de horas exigidas tendrán una dedicación del 100% durante toda la ejecución del contrato.

No obstante, se permite que el Responsable del Servicio y un Técnico Avanzado de SecOps tengan una dedicación menor, siempre y cuando esta no sea inferior a 850 horas cada uno de ellos. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá reportar mensualmente la dedicación de los técnicos no dedicados al 100% al servicio según modelo proporcionado por EJIE.

#### 6.7.2.4 Lugar de Trabajo

Los requisitos asociados al lugar de trabajo se encuentran en el PCP.

Por regla general, los recursos adscritos al servicio deberán prestar sus servicios y desarrollar sus trabajos desde la ubicación o ubicaciones designadas en la oferta, que en ningún caso podrá ser en ubicaciones de EJIE y/o de las entidades cliente de EJIE, con objeto de garantizar una correcta comunicación y coordinación dentro del equipo y las sinergias entre los diferentes roles.

### 6.7.3 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato el Servicio Técnico deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo de su vigencia, fijándose para cada una los plazos en los que se deberán asumir. Adicionalmente la empresa adjudicataria deberá formar y, si procediera, certificar durante ese plazo a un mínimo de los técnicos adscritos al servicio. La certificación a obtener será aquella que EJIE estime necesaria para garantizar una gestión óptima de la nueva tecnología implantada. El incumplimiento de este punto será objeto de penalización.

Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar su mantenimiento a lo largo del contrato. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones establecidas.

Sin perjuicio de lo anterior, durante la vigencia del contrato, y ante la identificación de una deficiencia o necesidad estratégica, EJIE podrá solicitar a la adjudicataria del servicio adaptar/certificar a un determinado

número de recursos en tecnologías preexistentes. La adaptación/certificación, nivel de la misma, número de recursos afectados y plazo máximo de obtención se establecerán de mutuo acuerdo entre EJIE y la empresa adjudicataria siendo, en todo caso, responsabilidad y obligación de la empresa adjudicataria la adaptación/certificación de los recursos sin coste asociado para EJIE.

#### 6.7.3.1 Plan de Formación y Actualización Tecnológica

El objetivo de este plan es plasmar la planificación relativa a la formación de los integrantes del servicio al inicio y durante el transcurso del mismo velando en todo momento por su transversalidad y reflejando la vigencia de las certificaciones que la acreditan.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar un Plan de Formación y actualización tecnológica que, al menos, deberá contener:

- Objetivos.
- Descripción de la metodología de formación que seguirá la adjudicataria con sus trabajadores detallando, al menos, la formación inicial y la formación continua asociada al proyecto en relación a su ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de su aprovechamiento.
- Compromiso, planificación, mapa de conocimiento y cronograma de certificaciones.
- Estrategia de cara al aseguramiento de la transversalidad evitando nichos de conocimiento.

El mapa de conocimiento deberá ofrecer una instantánea del dominio de las tecnologías existentes en el servicio con objeto de detectar posibles lagunas de conocimiento que pudieran tener un impacto pernicioso en el soporte a la infraestructura. Deberá indicar las fechas de caducidad de las certificaciones de fabricante en él incluidas y actualizarse ante cualquier modificación del equipo de trabajo adscrito al servicio o, en su defecto, cuatrimestralmente.

### 6.7.4 Horario del Servicio

Dado que se trata de un equipo conceptualmente dedicado a un servicio preventivo, el servicio se ofrecerá en régimen de 8x5, debiendo adecuarse el trabajo a las franjas horarias que se trasladan como horario habitual. Sin embargo, en algunas de sus tareas podría darse el caso de requerir la realización de algún trabajo o intervención en el denominado horario extendido, siendo estos casos puntuales y programados con antelación.

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
    - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
    - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.

- Horario extendido:
    - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico. 24x7x365

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía VPN.
- Presencia in situ.

#### 6.7.4.1 Requerimientos en Horario habitual

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo para que, durante el horario habitual, el servicio esté atendido en la mayor franja horaria posible.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un **teléfono de contacto único** que permita contactar con los técnicos asociados al servicio, independientemente de la oficina designada en la que estén ubicados.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que ese teléfono será atendido en todo momento por alguno de los técnicos asociados al servicio durante el horario habitual.

#### 6.7.4.2 Requerimientos en Horario Extendido

Este servicio no ofrece ningún servicio en 24x7x365, por lo que no requiere disponibilidad fuera del horario habitual por parte de los participantes.

Sin embargo, podría darse el caso, de manera puntual en alguna demanda concreta, de requerirse la realización de algún trabajo o intervención en el horario extendido. En este caso se planificarán las actuaciones con EJIE.

- Se estima un total de **40 horas de actuaciones en horario extendido** al año incluidas en el importe total de la oferta:
    - Esta bolsa de horas englobará cualquier actuación fuera del horario habitual que sea necesaria realizar por parte del Servicio Técnico.
    - Dentro del “Horario Extendido” e independientemente del horario y/o día de la actuación, se descontará una hora de la bolsa por cada hora empleada en los trabajos.
    - Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y la empresa adjudicataria deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.
    - Las horas no consumidas anualmente se sumarán a las horas del año siguiente.
    - Mejora: la ampliación del número de horas incluidas (según lo indicado en el apartado de criterios de adjudicación del PCP).
      **Se recuerda que esta información (por ser un dato de carácter objetivo a incluir en el Archivo Electrónico De Fórmula) NO se debe INCLUIR dentro de la Propuesta Técnica del Archivo Electrónico De Criterios De Juicio De Valor ya que en caso contrario se procederá a la exclusión de la propuesta presentada**
    - En caso de superar este número de horas, las siguientes se facturarán en base al precio presentado por la empresa adjudicataria que también será valorado (apartado criterios de adjudicación del PCP).

#### 6.7.4.3 Plan de Cobertura Horaria del Servicio

El objetivo de este plan es reflejar la propuesta de la empresa adjudicataria para satisfacer la cobertura del servicio en horario habitual en la prestación del servicio exigido por EJIE. Como parte de la oferta presentada la empresa licitadora deberá presentar su propuesta estratégica para cumplir con los horarios exigidos.

### 6.7.5 Planes de Transición

El objetivo de estos planes es reflejar la estrategia a seguir en las transiciones de entrada y salida del servicio garantizando en todo momento la continuidad del mismo sin suponer gasto adicional para EJIE.

Como parte de la oferta presentada, la empresa licitadora deberá presentar su propuesta para los siguientes planes de transición:

#### 6.7.5.1 Plan de Transición de Entrada al Servicio

Antes del comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva empresa adjudicataria, esta se obliga a colaborar con el proveedor saliente, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

1. La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva empresa adjudicataria hasta el momento en que el proveedor saliente le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.
2. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por el proveedor saliente.
3. Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio del proveedor saliente y el plan de entrada al servicio de la nueva empresa adjudicataria para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
4. La nueva empresa adjudicataria coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con el proveedor saliente de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.
5. El proveedor saliente realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
6. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
7. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
8. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el proveedor saliente ni por la nueva adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

#### 6.7.5.2 Plan de Transición de salida del Servicio

Antes de la finalización del contrato o, en su caso, de sus prórrogas la empresa adjudicataria se obliga a prestar apoyo al nuevo proveedor, en caso de que este sea distinto a la empresa adjudicataria del presente pliego, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

1. La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte del nuevo proveedor hasta el momento en que la actual empresa adjudicataria le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.

2. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por la actual adjudicataria.
3. Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio de la actual adjudicataria y el plan de entrada al servicio del nuevo proveedor para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
4. El nuevo proveedor coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con la actual empresa adjudicataria de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.
5. La actual empresa adjudicataria realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
6. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
7. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
8. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el nuevo proveedor ni por la actual adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

### 6.7.6 Garantía de la Disponibilidad del Servicio

En todo caso y circunstancia, la empresa adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

#### 6.7.6.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de servicio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE

el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal
- El proveedor deberá disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

## 6.8 Anexos

### 6.8.1 Anexo V – Entorno Tecnológico LOTE2

En este anexo se describe el entorno tecnológico actual a gestionar por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá gestionar por completo todos los sistemas especificados a continuación, y cualquier equipamiento relacionado con estos sistemas que haya podido ser añadido y/o modificado hasta la fecha de la adjudicación y/o que se ponga en marcha durante la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el servicio deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato.

EJIE dispone de soportes de tercer nivel y contratos con fabricante, de los que la adjudicataria podrá hacer uso en caso de necesidad.

#### 6.8.1.1 Sistemas

Los sistemas a mantener se resumen en los siguientes puntos. De cara a los requisitos de solvencia, se consideran tecnologías estratégicas las marcadas como tal en el Anexo aunque, como norma general, se trata de las tecnologías correspondientes a servicios Convergentes vigentes:

- **Gestión de Vulnerabilidades (VUL):**
  Entorno para gestión de Vulnerabilidades.
- **Monitorización:**
  Infraestructura para monitorización, gestión de alarmas y rendimiento.
- **Herramientas de ticketing:**
  Herramientas ITSM de gestión de incidencias, peticiones, problemas, activos, etc.
- **Herramientas de Business Intelligence:**
  Herramientas para creación de cuadros de mando e indicadores.

En el anexo denominado "Anexo V_PCT_Reservado_Entorno Tecnologico LOTE2" se detallan los fabricantes empleados actualmente en los diferentes sistemas estratégicos enumerados con anterioridad, así como una volumetría aproximada de la planta a administrar.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

### 6.8.2 Anexo VI – Catálogo de Servicio LOTE2

En el anexo denominado "Anexo VI_PCT_Reservado_Catálogo de Servicios de Referencia LOTE2", se detallan los catálogos de las peticiones actualmente atendidas por el Servicio para cada una de las infraestructuras o Servicios.

La existencia de dichos catálogos no implica que tareas fuera de los mismos no deban atenderse. La adjudicataria deberá gestionar todas las peticiones en las que la tecnología del Anexo I esté implicada.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

# 7 LOTE 3: OT (Oficina Técnica) de Seguridad

## 7.1 Situación Actual y Necesidad

La situación actual relativa a los Servicios Técnicos de Seguridad actuales se ha descrito en el apartado “2 Situación Actual y”.

Resumiendo lo expuesto previamente, se concluye que se hace necesario crear equipos con dedicación exclusiva a ámbitos o tareas específicos a nivel de seguridad.

## 7.2 Objeto

Este LOTE tiene por objeto la contratación de servicios especializados de seguridad, que contemplen la provisión de Servicios Técnicos de Seguridad que constituyan el denominado equipo de “Oficina Técnica (OT) de Seguridad”.

Se trata de un servicio bajo demanda en 8x5 que se encargará de apoyar a EJIE en proyectos o iniciativas que requieran conocimientos expertos en materia de ciber seguridad, tanto a nivel estratégico como a nivel de detalle técnico y tanto con alcance global como en ámbitos específicos. Como demanda inicial, este servicio incorporará un equipo de expertos en Automatización de Seguridad, que se encargarán del desarrollo centralizado de automatizaciones en el ámbito de la Seguridad, quedando el alcance del servicio detallado más adelante.

## 7.3 Alcance

### 7.3.1 Servicios y Tecnologías

Como se ha comentado, se trata de un servicio bajo demanda para apoyar a EJIE en proyectos o iniciativas que requieran de conocimientos expertos en materia de ciber seguridad, sin conocer previamente cuáles son. Por lo tanto, el alcance genérico de las posibles necesidades abarca la totalidad de las tecnologías existentes relacionadas con la Seguridad.

En cuanto al tipo de Servicio que se puede demandar por parte de EJIE, las principales necesidades serían, al menos, las siguientes:

- Consultorías sobre tecnologías con diferentes objetivos.
- Participación en proyectos de Seguridad en calidad de responsables de los mismos, liderándolos.
- Participación en proyectos de Seguridad, en calidad de colaboradores expertos en diferentes ámbitos en apoyo de EJIE, con una responsabilidad parcial sobre los mismos.

### 7.3.2 Ámbito

El ámbito se limita a EJIE y a las entidades que se adscriben a los servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE, que en el momento de escritura del pliego son Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco (RCAGV), Osakidetza, Justizia, Hezkuntza, HAZI, EITB y Euskotren, pero podrá verse ampliado durante la vida del contrato con la incorporación de nuevas entidades.

### 7.3.3 Disponibilidad

Dado que se trata de un servicio bajo demanda que no es responsable de ningún Servicio ofrecido por EJIE, trabajará en régimen 8x5, debiendo adecuarse el trabajo a las franjas horarias que se trasladan como horario habitual. Sin embargo, podría darse el caso de requerir la realización de algún trabajo o intervención en el denominado horario extendido, siendo estos casos puntuales y programados con antelación:

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.

- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico. 24x7x365

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía VPN.
- Presencia in situ.

### 7.3.4 Alcance Inicial

Como ya se ha adelantado, como demanda inicial, este servicio incorporará un equipo de expertos en Automatización, que se encargarán del desarrollo centralizado de automatizaciones en el ámbito de la Seguridad, constituyendo el equipo de “Automatización de Seguridad” descrito en el apartado 2 Situación Actual y.

Sin perjuicio de las herramientas que pueda proponer la empresa adjudicataria para la realización de las automatizaciones, existen ya ciertas herramientas de automatización en EJIE con las que este equipo deberá trabajar, además de otro tipo de herramientas comunes con las que la empresa adjudicataria deberá trabajar, y que se encuentran especificadas en el 7.7 Anexo VII – Entorno tecnológico LOTE3 del presente documento.

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando, decrementando o reorganizando los servicios y las tecnologías de las que EJIE se responsabilice y, en consecuencia, el alcance del LOTE deberá adaptarse a estos cambios y deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria.

## 7.4 Requisitos Específicos del Servicio

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta los requisitos globales indicados en el apartado 4 de cara al planteamiento de su oferta y a la adaptación a las necesidades que requiera EJIE en el momento de la ejecución de las diferentes tareas.

Tratándose de un servicio bajo demanda cuyo objeto y alcance no está cerrado completamente, no se pueden concretar unos requisitos específicos puesto que será algo variable. Sin embargo, de cara a la presentación de una oferta por parte de la empresa adjudicataria y la evaluación de la misma, se van a plantear varios supuestos de demandas a los que la adjudicataria deberá de responder con una propuesta ejecutiva. Adicionalmente, deberá responder al resto de requisitos específicos, entre los que se encuentran los correspondientes al Alcance Inicial del servicio.

### 7.4.1 Estrategia del Servicio

Dentro de la visión de Seguridad Transversal como responsabilidad compartida explicada en apartados previos, la empresa adjudicataria de este LOTE será responsable de lo que se ha denominado Oficina Técnica (OT) de Seguridad, tal y como se ha detallado en el alcance del mismo.

En esta nueva visión, las responsabilidades principales de la empresa adjudicataria serán:

- La Automatización en el ámbito de la Seguridad, detallándose las tareas en apartados posteriores.
- La Colaboración experta en Seguridad con EJIE, realizando diversas tareas, desde definiciones de Estrategia de Seguridad hasta definiciones de buenas prácticas o aspectos de Hardening para ciertos ámbitos.

En todo caso, al tratarse de un Lote con servicios especializados bajo demanda, aportarán valor especialmente los siguientes elementos:

- **Conocimiento**: Para cada tarea deberá contarse con técnicos especializados en la materia concreta.
- **Flexibilidad**: La empresa adjudicataria deberá ser capaz de adaptarse a las necesidades cambiantes de EJIE.
- **Capacidad**: La empresa adjudicataria deberá contar con recursos suficientes para atender las necesidades de EJIE en cada momento.
- **Compromiso**: La empresa adjudicataria deberá estar comprometido con el servicio, garantizando la mejor calidad del servicio posible a todos los niveles.

### 7.4.2 Automatización de Seguridad

En un entorno como EJIE, con un volumen creciente de usuarios y clientes, y en un ámbito absolutamente cambiante como es la Seguridad, la automatización y la delegación de funciones adquiere un papel protagonista de cara, por una parte, a conseguir servicios sostenibles y lo suficientemente dinámicos y, por otra parte, a que los técnicos de los diferentes equipos de Seguridad se dediquen a aportar valor y no a realizar labores repetitivas o exentas de valor añadido.

En esta línea, la empresa adjudicataria deberá promover varias líneas de actuación:

- Construcción un entorno de automatización específico de Seguridad. Deberá ser un entorno que permita atender a las diferentes necesidades de automatización, integrándose además con las herramientas de automatización ya existentes, con las herramientas comunes ya existentes (ITSM, BI, etc.) y con las diferentes tecnologías de seguridad existentes en EJIE (Ver Anexos tecnológicos de los diferentes lotes).
- Propuestas de automatización para reducir la carga de trabajo de los diferentes equipos de Seguridad.
- Propuestas de automatización para automatización de respuestas en herramientas de Seguridad.
- Propuestas de automatización en la generación de informes e indicadores.
- Atención a demandas de automatización procedentes de otros equipos de Seguridad.

### 7.4.3 Supuesto 1: Consultoría Plan de Transformación de Seguridad

La empresa adjudicataria deberá presentar su **propuesta ejecutiva** de planteamiento ante la siguiente demanda por parte de EJIE:

- **Objeto:**

Realizar una consultoría para la elaboración de un “Plan de Evolución de la Ciberseguridad” que determine la evolución de los Servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE.

- **Alcance:**
  Elaboración de un Plan de Evolución que permita determinar la estrategia de EJIE en materia de CiberSeguridad en los 3 años siguientes.
- **Detalles**:
  En el apartado 2 se describe la situación actual de EJIE en materia de CiberSeguridad, que puede servir de referencia para conocimiento del entorno sobre el que realizar la consultoría.

En el planteamiento del supuesto se deberán considerar, al menos, los siguientes aspectos:

- Propuesta de valor y entregables
- Plan de trabajo y Estimación de dedicación
- Equipo de trabajo (En Apartado 7.6 Planificación y Organización del Servicio)

### 7.4.4 Supuesto 2: Consultoría PAM y Gestión de Secretos

La empresa adjudicataria deberá presentar su **propuesta ejecutiva** de planteamiento ante la siguiente demanda por parte de EJIE:

- **Objeto:**
  Realizar una consultoría que permita definir nuevos servicios convergentes ofrecidos por EJIE
- **Alcance:**
  Elaboración de un consultoría que ayude a EJIE a diseñar los servicios convergentes de PAM y Gestión de Secretos.
- **Detalles:**
  La consultoría deberá tener en cuenta las particularidades de EJIE a la hora de diseñar servicios convergentes que deben ser flexibles, multitenant y atendiendo a entidades y tecnologías muy variadas.

En el planteamiento del supuesto se deberán considerar, al menos, los siguientes aspectos:

- Propuesta de valor y entregables
- Plan de trabajo y Estimación de dedicación
- Equipo de trabajo (En Apartado 7.6 Planificación y Organización del Servicio)

### 7.4.5 Supuesto 3: Proyecto de colaboración en la securización de servicios en Cloud

La empresa adjudicataria deberá presentar su **propuesta ejecutiva** de planteamiento ante la siguiente demanda por parte de EJIE:

- **Objeto:**
  Colaborar con EJIE en la definición, tanto estratégica como detallada, de la seguridad en un nuevo entorno.
- **Alcance:**
  Colaboración con EJIE en la definición de la estrategia de seguridad en Cloud, definiendo las buenas prácticas de seguridad a nivel estratégico y específico en cada uno de los entornos concretos.
- **Detalles:**
  El entorno a securizar es un entorno multicloud (AWS, Azure, Google) en fase de despliegue inicial donde hay ámbitos por definir desde cero y ámbitos que puede haber que redefinir o mejorar respecto a lo existente.

En el planteamiento del supuesto se deberán considerar, al menos, los siguientes aspectos:

- Propuesta de valor y entregables
- Plan de trabajo y Estimación de dedicación
- Equipo de trabajo (En Apartado 7.6 Planificación y Organización del Servicio)

### 7.4.6 Otros Requisitos Específicos

A continuación, se detallan otros requisitos específicos objeto de este expediente además de todos los expuestos anteriormente:

#### 7.4.6.1 Colaboración

Sin perjuicio de otras posibles colaboraciones, durante la ejecución del contrato, la adjudicataria podría tener que colaborar con los siguientes equipos, preferentemente a través de herramientas ITSM e ITBM:

- Niveles 1:
  - CAU EJIE y clientes finales.
  - SOC EJIE.
  - Operación/Gertu EJIE.
  - SASU EJIE.
  - Referentes en EJIE y clientes finales (informáticos, SAFI, etc.)

- Niveles 2:
  - Equipos referentes en automatización en diferentes ámbitos.
  - Resto de los Servicios Técnicos de Seguridad.
  - Grupos de Soporte de otras pilas de Servicios Convergentes.

- Niveles 3:
  - Soportes de fabricantes contratados por EJIE.
  - Fabricantes.

- Otros:
  - Equipo de Comunicaciones&Seguridad de EJIE.
  - Responsable de Seguridad Corporativa de EJIE.
  - Equipo de Confianza de EJIE.
  - Equipo de Servicios Convergentes de EJIE.
  - Equipos y Responsables de Seguridad de clientes finales.
  - Funcionales y/o Equipos de desarrollo de EJIE o de clientes finales.

Durante la ejecución del contrato EJIE podrá exigir a la empresa adjudicataria colaboración con cualquier departamento de EJIE que así la requiera.

De forma puntual y con un preaviso suficiente se podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de transferencias de conocimiento internas a EJIE, sus clientes y/o a terceras partes con las que EJIE mantenga relación contractual. La metodología, ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de aprovechamiento de estas formaciones internas será consensuado entre EJIE y la adjudicataria para cada caso concreto.

## 7.5 Requisitos de Seguimiento

El licitador establecerá en su propuesta un Plan de Seguimiento y control de Calidad con las metodologías, procedimientos, indicadores, etc. propuestos para el seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados, todo ello teniendo en cuenta los requisitos establecidos en este pliego.

### 7.5.1 Niveles de Servicio

El desarrollo del Servicio y su calidad deberá gobernarse de acuerdo a unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que sirvan para medir el grado de calidad del mismo. La prestación de los servicios objeto del pliego conllevará el cumplimiento, como mínimo, de los ANS indicados a continuación. El licitador podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores que serán valorados, durante la fase de adjudicación, de acuerdo con los criterios indicados en el pliego de condiciones particulares:

| Proceso | Descripción | Objetivo | Período de Cómputo | Tipo de penalización |
|---|---|---|---|---|
| Documentación | Nº de plataformas administradas sin documentar | <1 | Semestral | 1 |
| Documentación | % de documentos desactualizados del listado de documentos estratégicos marcados por EJIE | <=20% | Trimestral | 1 |
| Documentación | Cumplimiento plan entregables de cada proceso y del seguimiento. | 100% | Mensual | 1 |
| Transferencia del conocimiento | Nº de recursos en incumplimiento de solvencia durante el contrato (caducidad de certificaciones, acuerdos EJIE/Adjudicataria para nuevas tecnologías recepcionadas o tecnologías preexistentes) | <=1 | Mensual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Personal del Equipo Técnico de Seguridad sin certificación correspondiente en vigor a los seis meses del arranque del servicio existiendo un compromiso de obtención en el Plan de Formación del Servicio | <1 | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | N.º de recursos por debajo del dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria | <1 | Mensual | 4 |
| Estrategia del Servicio | N.º de perfiles rechazados justificadamente por EJIE para una sustitución | <=1 | Mensual | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Estrategia del Servicio | Tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente | >=15 días | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | % de rotación de recursos del servicio sobre el dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria (redondeando al alza) | <10% | Trimestral | 3 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que finalizan en plazo | >= 90% | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que generan incidencias | <= 1 % | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | Peticiones de catálogo sin procedimiento operativo asociado | <1 | Trimestral | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que se registran en la categoría “Otros” del Catálogo | <=10% | Trimestral | 1 |
| Automatización | Nº Automatizaciones completadas | >1 | Mensual | 1 |
| Automatización | Nº Automatizaciones proactivas propuestas | >1 | Trimestral | 1 |
| Trabajo bajo demanda | Incumplimiento de plazos establecidos en PCT | <1 | Mensual | 1 |
| Trabajo bajo demanda | Necesidad de redimensionamiento por error en estimación de recursos | <1 | Trimestral | 5 |

Habrá indicadores de incidencias, peticiones y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que las incidencias/peticiones/problemas son abiertos en el proceso buscando que el Servicio se involucre en su mejora mediante la colaboración con otros servicios que participen en él.

Los indicadores podrán ser solicitados individualmente para cada entidad adherida a los Servicios Ofrecidos por EJIE y/o globales siendo obligación de la adjudicataria su cumplimiento en todos ellos.

### 7.5.2 Indicadores, Informes y Cuadros de Mando

Se deberán generar una serie de indicadores, informes y cuadros de mando de seguimiento del servicio. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta de entregables y cuadros de mando, identificándose, al menos, los siguientes:

- Informes y Cuadros de mando asociados al Servicio Técnico.
- Informes e Indicadores asociados a las diferentes demandas.
- Informes de Seguimiento para los diferentes comités de seguimiento.
- Otros informes relativos a los servicios prestados.

Los indicadores, informes y cuadros de mando propuestos por la adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la adjudicataria en su oferta. En cualquier caso,

tanto indicadores como niveles de servicio se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

### 7.5.3 Comités de Seguimiento

Para llevar a cabo el seguimiento del servicio existirán una serie de comités de seguimiento. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta específica de comités indicando el objetivo, frecuencia, participantes, entregables, etc. Se considera que, al menos, deberán existir los siguientes comités:

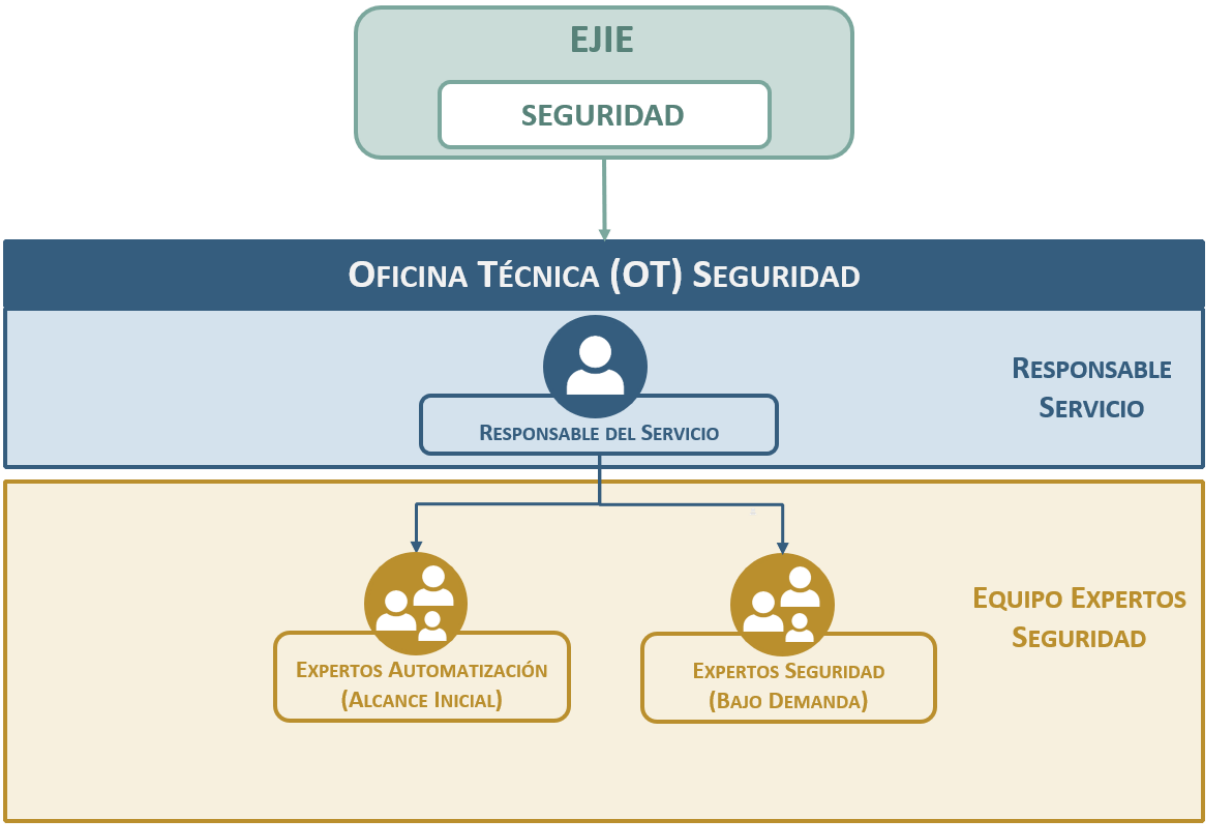
- **Operativo**: Orientado al seguimiento del día a día del Servicio Técnico.
- **Ejecutivo/Estratégico**: Orientado al seguimiento del estado general del servicio y de la evolución del mismo, así como de los hitos principales del avance del servicio.
- **Directivo**: Orientados al seguimiento con los diferentes responsables jerárquicos en EJIE.

Los comités propuestos por la adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto los comités como otras posibles reuniones puntuales o periódicas se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

## 7.6 Planificación y Organización del Servicio

### 7.6.1 Organigrama del Servicio

El equipo de trabajo encargado de construir el entorno objeto de este contrato deberá respetar el siguiente organigrama jerárquico:




Tal y como se observa en la anterior figura, el Servicio dependerá del área de Seguridad de EJIE. El Servicio estará dirigido por un **Responsable de Servicio** que junto con el equipo de Seguridad de EJIE se encargarán de la gestión del servicio y de velar por el buen funcionamiento del mismo.

En el siguiente nivel de la jerarquía se encuentra el **Equipo de Expertos en Seguridad**. Se trata de un equipo técnico formado por personal con perfiles diferenciados:

- **Expertos en Automatización**: Perfiles expertos en automatización con gran experiencia y orientación a la automatización en entornos de Seguridad. Son los perfiles que corresponden al alcance inicial del servicio.
- **Expertos en Seguridad:** Perfiles especializados de Seguridad con gran experiencia, conocimientos globales o específicos que les permite atender a las tareas que EJIE pueda solicitar bajo demanda.

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo de trabajo y asignar los roles que considere a cada perfil para cumplir con los requisitos y alcance del servicio establecidos en el presente documento. Asimismo, deberá tener en cuenta que el Servicio es un proyecto continuo, por lo que la organización deberá ser suficientemente flexible y escalable para adecuarse a la demanda durante el plazo de ejecución del contrato, pudiendo requerirse a lo largo del contrato la incorporación de técnicos adicionales a los que se indicarán en el dimensionamiento inicial del servicio.

### 7.6.2 Equipo de Trabajo

#### 7.6.2.1 Roles y Ámbito de Responsabilidad

La empresa licitadora deberá describir en su propuesta la organización prevista para la prestación del servicio solicitado, perfiles, roles, funciones, jerarquías, niveles especialización, tareas, etc.

La empresa deberá tener en cuenta tanto los recursos correspondientes al Alcance Inicial como los recursos correspondientes a los Supuestos descritos en los apartados 7.4.3, 7.4.4 y 7.4.5 de cara a la evaluación de la oferta.

#### 7.6.2.2 Dimensionamiento

Se trata de un servicio bajo demanda, por lo que el dimensionamiento irá variando a lo largo de la vida del contrato, pudiendo tanto crecer como reducirse en función de las necesidades de EJIE.

A continuación, se estima el mínimo y máximo consumo de horas anuales por cada uno de los roles solicitados:

| Rol | Mínimo horas anuales | Máximo horas anuales |
|---|---|---|
| Responsable del Servicio (Alcance Inicial) | 200 | 850 |
| Expertos en Automatización (Alcance Inicial) | 2.500 | 3.400 |
| Expertos en Seguridad | 0 | 3.400 |

Las estimaciones aquí detalladas no son vinculantes, no existiendo ningún compromiso por parte de EJIE.

Las demandas que supongan incorporación de personal para la atención a las mismas tendrán una duración mínima de 40 horas.

Con la intención de fomentar la estabilidad del grupo de trabajo y el mantenimiento de la calidad global del servicio, a lo largo de la vigencia del contrato, podrán imponerse penalizaciones por excesiva rotación de los componentes presentados en la oferta técnica, reservándose EJIE, en último término, el derecho a su rescisión por incumplimiento reiterado. En este mismo sentido, y consensuado con EJIE, se fomentará la promoción interna en caso de bajas laborales de recursos adscritos al servicio.

Como ya se ha comentado, al ser un servicio bajo demanda, a lo largo del contrato se podrá incorporar personal para atender las diversas demandas por periodos más o menos largos en función de la demanda. Del mismo modo, el equipo específico de automatización podría verse ampliado o reducido a lo largo de la vida del contrato en función de las necesidades. El proceso para la incorporación de personal para la atención de demandas será como sigue:

- La necesidad de un recurso adicional podrá iniciarse tanto por parte de EJIE como por parte del responsable del servicio equipo ante diferentes situaciones, siendo las más típicas la solicitud de demandas específicas por parte de EJIE.
- El responsable del servicio realizará una propuesta en la que explique:
    - Propuesta de valor para responder a la necesidad.

  - Estimación de los recursos necesarios: Nº Recursos, Perfil, Duración (en jornadas) de la necesidad
  - Datos de los técnicos propuestos (Experiencia y certificaciones al menos, siendo un requisito que los técnicos tengan experiencia previa en demandas similares).
  - Estimación económica en función de los precios ofertados por la adjudicataria.

  El plazo máximo para realizar la propuesta desde el momento de la solicitud por parte de EJIE será de 10 días laborables.
- EJIE deberá aprobar la propuesta y aceptar la incorporación de los recursos estimados.
- El plazo máximo de incorporación de los recursos desde el momento en que se autorice la propuesta será de 15 días laborables.
- Una vez concluida la demanda, los recursos dejarán de formar parte del equipo.
- Si hiciera falta ampliar la estimación inicial, el responsable del servicio realizará una nueva estimación y EJIE volverá a realizar el proceso de análisis y aprobación correspondiente. La necesidad de ampliación deberá estar claramente justificada por parte del responsable del servicio, pudiendo incurrir en penalizaciones si las estimaciones realizadas no son correctas recurrentemente.
- La empresa adjudicataria llevará un control de todas las dedicaciones de recursos que participen en el servicio.
- La empresa adjudicataria llevará un control económico para evitar que con las nuevas incorporaciones se supere el importe máximo de licitación del contrato inicial o de la posible prórroga.

En cuanto a las posibles reducciones de recursos en el equipo de automatización, se producirán si los técnicos no tienen una dedicación a tareas productivas de más del 75% de su tiempo. Recordar que la empresa adjudicataria deberá reportar la actividad mensual de los participantes en el servicio.

La facturación de estos recursos se realizará según se indique en el PCP en base a los precios para cada uno de los perfiles que se determinarán en el modelo económico.

#### 7.6.2.3 Dedicación

Los recursos adscritos al servicio que formen parte del equipo de automatización tendrán una dedicación del 100% durante el tiempo que participen en el servicio y siempre que la cantidad de recursos dedicados corresponda a recursos completos. Por ejemplo, si los recursos contratados corresponden a 2,5 personas, 2 personas estarán al 100% y una al 50%.

Los recursos adscritos al servicio bajo demanda tendrán idealmente dedicación prioritaria a las demandas, pero no tiene por qué ser 100% de su tiempo. Por ejemplo, puede ser necesario incorporar a un experto que participe 8 horas semanales en ciertas tareas.

#### 7.6.2.4 Lugar de Trabajo

Los requisitos asociados al lugar de trabajo se encuentran en el PCP.

Por regla general, los recursos adscritos al servicio deberán prestar sus servicios y desarrollar sus trabajos desde la ubicación o ubicaciones designadas en la oferta, que en ningún caso podrá ser en ubicaciones de EJIE y/o de las entidades cliente de EJIE, con objeto de garantizar una correcta comunicación y coordinación dentro del equipo y las sinergias entre los diferentes roles.

### 7.6.3 Horario del Servicio

Dado que se trata de un servicio bajo demanda que no es responsable de ningún Servicio ofrecido por EJIE, trabajará en régimen 8x5, debiendo adecuarse el trabajo a las franjas horarias que se trasladan como horario habitual. Sin embargo, podría darse el caso de requerir la realización de algún trabajo o intervención en el denominado horario extendido, siendo estos casos puntuales y programados con antelación:

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.

- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico. 24x7x365

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía VPN.
- Presencia in situ.

#### 7.6.3.1 Requerimientos en Horario Habitual

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo para que, durante el horario habitual, el servicio esté atendido en la mayor franja horaria posible.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar teléfonos de contacto que permitan contactar con los técnicos asociados al servicio.

#### 7.6.3.2 Requerimientos en Horario Extendido

Este servicio no ofrece ningún servicio en 24x7x365, por lo que no requiere disponibilidad fuera del horario habitual por parte de los participantes.

Sin embargo, podría darse el caso, de manera puntual en alguna demanda concreta, de requerirse la realización de algún trabajo o intervención en el horario extendido. En este caso se planificarán las actuaciones con EJIE.

En ese caso, a la hora de la facturación, se facturarán 1,5 horas por cada hora dedicada en horario extendido.

#### 7.6.3.3 Plan de Cobertura Horaria del Servicio

El objetivo de este plan es reflejar la propuesta de la empresa adjudicataria para satisfacer la cobertura del servicio en horario habitual en la prestación del servicio exigido por EJIE. Como parte de la oferta presentada la empresa licitadora deberá presentar su propuesta estratégica para cumplir con los horarios exigidos al menos para el equipo correspondiente al alcance inicial.

### 7.6.4 Planes de Transición

El objetivo de estos planes es reflejar la estrategia a seguir en las transiciones de entrada y salida del servicio garantizando en todo momento la continuidad del mismo sin suponer gasto adicional para EJIE.

En este caso no existe un servicio ya existente, por lo que no aplicaría la presentación de un plan de transición de entrada al Servicio.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar su propuesta para los siguientes planes de transición:

#### 7.6.4.1 Plan de Transición de salida del Servicio

Antes de la finalización del contrato o, en su caso, de sus prórrogas la empresa adjudicataria se obliga a prestar apoyo al nuevo proveedor, en caso de que este sea distinto a la adjudicataria del presente pliego, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

1. La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte del nuevo proveedor hasta el momento en que la actual adjudicataria le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.
2. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por la actual adjudicataria.
3. Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio de la actual adjudicataria y el plan de entrada al servicio del nuevo proveedor para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
4. El nuevo proveedor coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con la actual adjudicataria de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.
5. La actual empresa adjudicataria realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
6. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
7. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
8. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el nuevo proveedor ni por la actual adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

### 7.6.5 Garantía de la Disponibilidad del Servicio

En todo caso y circunstancia, la adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

#### 7.6.5.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de servicio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal
- El proveedor deberá disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

## 7.7 Anexo VII – Entorno tecnológico LOTE3

En este anexo se describe el entorno tecnológico actual a gestionar por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá gestionar por completo todos los sistemas especificados a continuación, y cualquier equipamiento relacionado con estos sistemas que haya podido ser añadido y/o modificado hasta la fecha de la adjudicación y/o que se ponga en marcha durante la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el servicio deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato.

EJIE dispone de soportes de tercer nivel y contratos con fabricante, de los que la adjudicataria podrá hacer uso en caso de necesidad.

### 7.7.1 Sistemas

Los sistemas a mantener se resumen en los siguientes puntos. De cara a los requisitos de solvencia, se consideran tecnologías estratégicas las marcadas como tal en el Anexo aunque, como norma general, se trata de las tecnologías correspondientes a servicios Convergentes vigentes:

- **Automatización de Seguridad:**
  Plataforma o entorno de automatización dedicado al ámbito de la Seguridad. Se trata de un entorno a construir durante el contrato.
- **Monitorización:**
  Infraestructura para monitorización, gestión de alarmas y rendimiento.
- **Herramientas de ticketing:**
  Herramientas ITSM de gestión de incidencias, peticiones, problemas, activos, etc.
- **Herramientas de Business Intelligence:**
  Herramientas para creación de cuadros de mando e indicadores.

En el anexo denominado “Anexo VII_PCT_Reservado_Entorno Tecnologico LOTE3” se detallan los fabricantes empleados actualmente en los diferentes sistemas enumerados con anterioridad.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: “20.Confidencialidad” del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

# 8 LOTE 4: Calidad Seguridad

## 8.1 Situación actual y Necesidad

La situación actual relativa a los Servicios Técnicos de Seguridad actuales se ha descrito en el apartado “2 Situación Actual y”.

Resumiendo lo expuesto previamente, se concluye que se hace necesario crear equipos con dedicación exclusiva a ámbitos o tareas específicos a nivel de seguridad.

## 8.2 Objeto

Este LOTE tiene por objeto la contratación de servicios especializados de seguridad, que contemplen la provisión de Servicios Técnicos de Seguridad que constituyan el denominado grupo de “Calidad de Seguridad”.

Se trata de un equipo de Soporte de Nivel 2 que trabaja, en general, en 8x5 y que incorporará al equipo de Procesos, Entregas y Transición de Seguridad, encargándose conceptualmente de diversos aspectos relacionados con la Calidad de los Servicios de Seguridad, quedando el alcance del servicio detallado más adelante.

## 8.3 Alcance

### 8.3.1 Servicios y Tecnologías

Se trata de un equipo transversal entre los equipos de Seguridad y, como tal, no es responsable directo de ningún servicio de seguridad. Sin embargo, deberá tener una visión global de todos los Servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE y de todos los Servicios Técnicos de Seguridad involucrados en dichos Servicios (no sólo los correspondientes a este pliego), velando por que todos ellos se ofrezcan con Calidad adecuada al menos a nivel de Procesos.

A nivel de tecnologías, se reitera el hecho de que el servicio no es responsable de ninguna tecnología, pero deberá conocer las existentes (ver Anexos tecnológicos del resto de lotes y ver pliego EJIE-076-2024 para más información) y trabajará con herramientas comunes que se encuentran especificadas en el 8.8 Anexo VIII – Entorno Tecnológico LOTE4.

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando, decrementando o reorganizando los servicios y las tecnologías de las que EJIE se responsabilice y, en consecuencia, el alcance del LOTE deberá adaptarse a estos cambios y deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria.

### 8.3.2 Ámbito

El ámbito se limita a EJIE y a las entidades que se adscriben a los servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE, que en el momento de escritura del pliego son Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco (RCAGV), Osakidetza, Justizia, Hezkuntza, HAZI, EITB y Euskotren, pero podrá verse ampliado durante la vida del contrato con la incorporación de nuevas entidades.

### 8.3.3 Disponibilidad

Dado que se trata de un servicio técnico que no es responsable de ningún Servicio ofrecido por EJIE, trabajará en régimen 8x5, debiendo adecuarse el trabajo a las franjas horarias que se trasladan como horario habitual. Sin embargo, en algunas de sus tareas podría darse el caso de requerir la realización de algún trabajo o intervención en el denominado horario extendido, siendo estos casos puntuales y programados con antelación:

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.

- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico. 24x7x365

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía VPN.
- Presencia in situ.

## 8.4 Requisitos Específicos del Servicio

### 8.4.1 Estrategia del Servicio

Dentro de la visión de Seguridad Transversal como responsabilidad compartida explicada en apartados previos, la empresa adjudicataria de este LOTE será responsable de lo que se ha denominado Calidad de Seguridad, tal y como se ha detallado en el alcance del mismo.

En esta nueva visión, las responsabilidades principales de la empresa adjudicataria serán:

- A nivel conceptual, su principal responsabilidad es la de asegurar la Calidad de los Servicios de Seguridad a nivel de procesos, colaborando para ello con todos los servicios técnicos de seguridad descritos en el apartado 2 Situación Actual y.
- Liderará y guiará a los diferentes equipos técnicos en la evolución de ITILv3 a ITIL4 en la que está trabajando EJIE.
- Velará por la calidad del trabajo de los diferentes servicios técnicos, vigilando SLAs/ANS como principal medida de dicha calidad.
- A nivel de modelado y documentación, se asegurará de que todos los servicios están modelados y documentados según los requisitos de EJIE en cada momento.
- Planificación y soporte a la transición en servicios, proyectos y entregas.
- Gestión del cambio, coordinando cambios complejos de alto impacto originados por Seguridad.

#### 8.4.1.1 Proyectos Estratégicos

Durante el transcurso del contrato la empresa adjudicataria deberá colaborar, entre otros, en los siguientes proyectos estratégicos en colaboración con EJIE:

- Acompañamiento y colaboración en la ejecución del Plan de Transformación de Ciber Seguridad de EJIE.
- Consolidación de la convergencia:
  - Onboarding de nuevos clientes.
  - Migración a Servicios Convergentes.
  - Cierres de CPDs legacy.
  - Homogeneización de Servicios.
  - Etc.
- Definición/Estrategia de Servicios de Seguridad ofrecidos por EJIE.

### 8.4.2 Seguimiento de Servicios Técnicos de Seguridad

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria centralizar el seguimiento del trabajo de los diferentes equipos técnicos de seguridad, de forma que desde EJIE se pueda tener una visión global y unificada de los mismos.

En este sentido, las principales tareas serían:

- Seguimiento de Incidencias y Peticiones con sus SLAs/ANS correspondientes.
- Colaboración con los servicios técnicos para la mejora de la calidad (SLAs/ANS).

### 8.4.3 Modelado de Servicios y Documentación

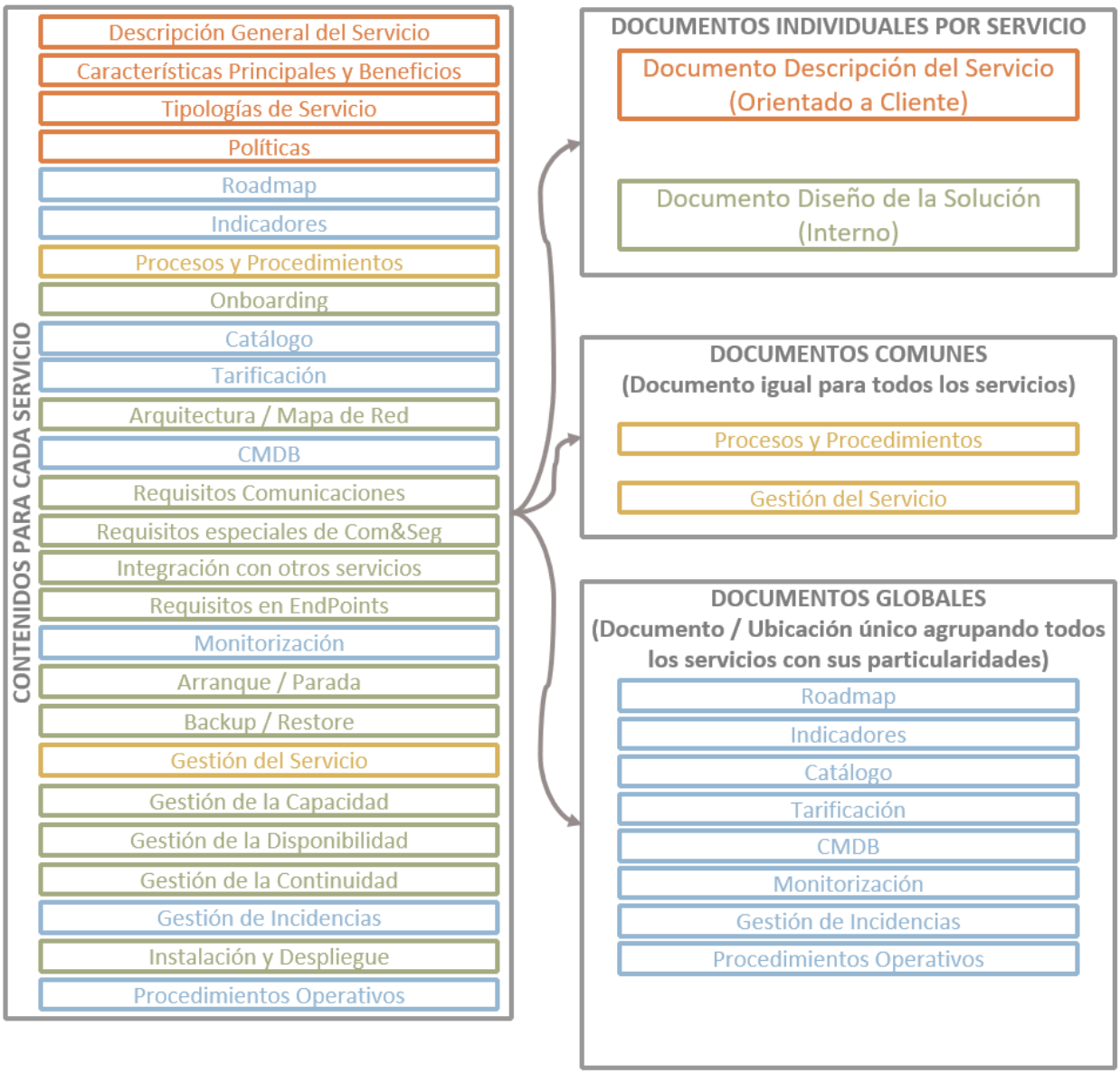
Será responsabilidad de la empresa adjudicataria velar porque todos los Servicios de Seguridad estén modelados según el estándar de EJIE y que toda la documentación cumpla los estándares definidos, en busca de la homogeneización de los servicios.

En este sentido, las principales tareas serían:

- Colaboración con los servicios técnicos para que cumplan los estándares de modelado y documentación de EJIE.
- Velar por la calidad de la documentación, revisando los documentos para que se ajusten a los estándares de calidad establecidos por EJIE. Esta revisión requiere ciertos conocimientos técnicos de alto nivel en el ámbito de la seguridad puesto que hay que revisar los contenidos, no sólo la estructura.
- Velar por que el modelado de los Servicios esté reflejado en las herramientas correspondientes: ServiceNow, CMDB, SharePoint, etc.

#### 8.4.3.1 Documentación

Al comienzo del contrato desde EJIE se proporcionará a la empresa adjudicataria un listado de documentos estratégicos a mantener actualizados durante el mismo. Fundamentalmente, se trata de la documentación necesaria para la definición de cada servicio, que se resume en el siguiente esquema:




Toda la documentación estará albergada en las plataformas de gestión documental y compartición de documentación proporcionadas por EJIE (Sharepoint, ServiceNow).

Toda la documentación generada a lo largo del contrato será propiedad de EJIE y, por tanto, a su discreción y bajo su responsabilidad, podrá ser difundida a terceras partes con las que mantenga relación contractual.

### 8.4.4 Soporte a la Transición

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria acompañar a EJIE y a los servicios técnicos de seguridad en la transición de los Servicios de Seguridad, con el objetivo de que las transiciones asociadas a proyectos y entregas culminen con éxito en lo que a diferentes aspectos asociados a la calidad se refiere.

En este sentido, las principales tareas serían:

- En el ámbito de proyectos que culminan en Nuevos Servicios o Nuevos Offerings de servicios ya existentes:
    - Velar porque, durante la ejecución del proyecto, se tengan en cuenta los estándares de Calidad y Procesos de EJIE.
    - Velar porque la transición para que el Servicio Técnico correspondiente asuma el nuevo Servicio u Offering se complete correctamente, quedando el servicio o el offering perfectamente modelados y documentados.
    - Planificar y Coordinar actividades y recursos entre las diferentes partes implicadas para asegurar transiciones correctas.
    - Identificar, gestionar y controlar los riesgos para minimizar la probabilidad de fracaso y de interrupción de servicio en las transiciones.
- En el ámbito de nuevas entregas correspondientes a Offerings ya existentes:
    - Velar porque, durante la ejecución del onboarding al servicio, se tengan en cuenta los estándares de Calidad y Procesos de EJIE.
    - Velar porque las entregas se completen completa y correctamente, quedando actualizado el modelado y la documentación.
    - Planificar y Coordinar actividades y recursos entre las diferentes partes implicadas para asegurar entregas correctas.
    - Identificar, gestionar y controlar los riesgos para minimizar la probabilidad de fracaso y de interrupción de servicio en las entregas.

### 8.4.5 Gestión del Cambio

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar la gestión de cambios complejos, con origen en cualquiera de los Servicios Técnicos de Seguridad. Se consideran cambios complejos aquellos que requieran la colaboración de varios grupos para poder definir el plan de trabajo asociado al cambio.

En este sentido, las principales tareas serían:

- Trabajar según el modelo definido por el proceso de Gestión de Cambios de EJIE para gestionar y coordinar los cambios complejos de los que será responsable.
- Evaluar los posibles efectos de un cambio en algún Servicio de Seguridad con el Servicio Técnico correspondiente para poder coordinar con las diversas partes implicadas un plan de trabajo a ejecutar en la fecha convenida.
- Realizar todo el proceso de registro del cambio, planificación, documentación, coordinación de partes involucradas tanto previamente como el día de la intervención, asegurándose además de la correcta monitorización de los mismos para evitar incidencias a raíz de los cambios.
- Destacar que la coordinación técnica de la ejecución de los planes de trabajo serán responsabilidad de la empresa adjudicataria, tanto en horario laboral como en horario extendido.

### 8.4.6 Otros Requisitos Específicos

A continuación, se detallan otros requisitos específicos objeto de este expediente además de todos los expuestos anteriormente:

#### 8.4.6.1 Automatización y Delegación

En un entorno como EJIE, con un volumen creciente de usuarios y clientes, y en un ámbito absolutamente cambiante como es la Seguridad, la automatización y la delegación de funciones adquiere un papel

protagonista de cara, por una parte, a conseguir servicios sostenibles y lo suficientemente dinámicos y, por otra parte, a que los técnicos del Soporte Seguridad se dediquen a aportar valor y no a realizar labores repetitivas o exentas de valor añadido.

En esta línea, la empresa adjudicataria deberá promover varias líneas de actuación:

- A la hora de analizar los datos relativos a incidencias y peticiones, la empresa adjudicataria deberá proponer mejoras cuando detecte oportunidades para automatización o para delegación del tratamiento de peticiones o incidencias.
- Se trabajará en la automatización progresiva de todo tipo de cuadros de mando, indicadores, informes, etc. que actualmente se realizan de forma manual. Esta automatización es la única vía sostenible para conseguir ofrecer la información tanto de forma interna como de forma externa a los clientes, segmentada y en fechas predefinidas e incluso “online” en algunos casos, como por ejemplo los cuadros de mando.

#### 8.4.6.2 Colaboración

Sin perjuicio de otras posibles colaboraciones, durante la ejecución del contrato, la adjudicataria colaborará con los siguientes equipos, preferentemente a través de herramientas ITSM e ITBM:

- Niveles 1:
  - CAU EJIE y clientes finales
  - SOC EJIE
  - Operación/Gertu EJIE
  - SASU EJIE
  - Referentes en EJIE y clientes finales (informáticos, SAFI, etc.)

- Niveles 2:
  - Resto de los Servicios Técnicos de Seguridad
  - Grupos de Soporte de otras pilas de Servicios Convergentes

- Niveles 3:
  - Soportes de fabricantes contratados por EJIE.
  - Fabricantes

- Otros:
  - Equipo de Comunicaciones&Seguridad de EJIE
  - Responsable de Seguridad Corporativa de EJIE
  - Equipo de Confianza de EJIE
  - Equipo de Servicios Convergentes de EJIE
  - Equipos y Responsables de Seguridad de clientes finales
  - Funcionales y/o Equipos de desarrollo de EJIE o de clientes finales.

Durante la ejecución del contrato EJIE podrá exigir a la empresa adjudicataria colaboración con cualquier departamento de EJIE que así la requiera.

De forma puntual y con un preaviso suficiente se podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de transferencias de conocimiento internas a EJIE, sus clientes y/o a terceras partes con las que EJIE mantenga relación contractual. La metodología, ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de aprovechamiento de estas formaciones internas será consensuado entre EJIE y la adjudicataria para cada caso concreto.

## 8.5 Requisitos de Seguimiento

La empresa licitadora establecerá en su propuesta un Plan de Seguimiento y control de Calidad con las metodologías, procedimientos, indicadores, etc. propuestos para el seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados, todo ello teniendo en cuenta los requisitos establecidos en este pliego.

### 8.5.1 Niveles de Servicio

El desarrollo del Servicio y su calidad deberá gobernarse de acuerdo a unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que sirvan para medir el grado de calidad del mismo. La prestación de los servicios objeto del pliego conllevará el cumplimiento, como mínimo, de los ANS indicados a continuación. El licitador podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores que serán valorados, durante la fase de adjudicación, de acuerdo con los criterios indicados en el pliego de condiciones particulares:

| Proceso | Descripción | Objetivo | Período de Cómputo | Tipo de penalización |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de cambios | Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio | <1 | Mensual | 1 |
| Gestión de incidencias | Nº cambios que generan incidencias críticas o graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | No atención al chat de Incidencias Graves | <1 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Nº de quejas de clientes o asistencia técnica por resolución de incidencias críticas o graves | <1 | Mensual | 3 |
| Documentación | % de documentos desactualizados del listado de documentos estratégicos marcados por EJIE | <=20% | Trimestral | 1 |
| Documentación | Cumplimiento plan entregables de cada proceso y del seguimiento. | 100% | Mensual | 1 |
| Transferencia del conocimiento | Nº de recursos en incumplimiento de solvencia durante el contrato (caducidad de certificaciones, acuerdos EJIE/Adjudicataria para nuevas tecnologías recepcionadas o tecnologías preexistentes) | <=1 | Mensual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Personal del Equipo Técnico de Seguridad sin certificación correspondiente en vigor a los seis meses del arranque del servicio existiendo un compromiso de | <1 | Mensual | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | obtención en el Plan de Formación del Servicio | | | |
| Estrategia del Servicio | N.º de recursos por debajo del dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria | <1 | Mensual | 4 |
| Estrategia del Servicio | N.º de perfiles rechazados justificadamente por EJIE para una sustitución | <=1 | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | Tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente | >=15 días | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | % de rotación de recursos del servicio sobre el dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria (redondeando al alza) | <10% | Trimestral | 3 |
| Seguimiento de Servicios Técnicos | Propuestas proactivas en base a los análisis | >1 | Trimestral | 2 |
| Modelado de Servicios | Nº Servicios sin la documentación correspondiente al modelado del servicio correcta o en fase de corrección | <1 | Trimestral | 2 |
| Transición | Nº de proyectos o entregas sin documentar correctamente | <1 | Trimestral | 2 |
| Transición | Nº de proyectos o entregas sin entregar correctamente al Soporte Correspondiente | <1 | Trimestral | 2 |

Habrá indicadores de incidencias, peticiones y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que las incidencias/peticiones/problemas son abiertos en el proceso buscando que el Servicio se involucre en su mejora mediante la colaboración con otros servicios que participen en él.

Los indicadores podrán ser solicitados individualmente para cada entidad adherida a los Servicios Ofrecidos por EJIE y/o globales siendo obligación de la adjudicataria su cumplimiento en todos ellos.

### 8.5.2 Indicadores, Informes y Cuadros de Mando

Se deberán generar una serie de indicadores, informes y cuadros de mando de seguimiento del servicio. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta de entregables y cuadros de mando, identificándose, al menos, los siguientes:

- Indicadores asociados a los diferentes Servicios Técnicos analizados por la empresa adjudicataria.
- Informes y Cuadros de mando asociados al Servicio Técnico de Calidad de Seguridad.
- Informes de Seguimiento para los diferentes comités de seguimiento.
- Otros informes relativos a los servicios prestados.

Los indicadores, informes y cuadros de mando propuestos por la adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos

exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la empresa adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto indicadores como niveles de servicio se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

### 8.5.3 Comités de Seguimiento

Para llevar a cabo el seguimiento del servicio existirán una serie de comités de seguimiento. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta específica de comités indicando el objetivo, frecuencia, participantes, entregables, etc. Se considera que, al menos, deberán existir los siguientes comités:

- **Operativo**: Orientado al seguimiento del día a día del Servicio Técnico.
- **Ejecutivo/Estratégico**: Orientado al seguimiento del estado general del servicio y de la evolución del mismo, así como de los hitos principales del avance del servicio.
- **Directivo**: Orientados al seguimiento con los diferentes responsables jerárquicos en EJIE.

Los comités propuestos por la empresa adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto los comités como otras posibles reuniones puntuales o periódicas se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

## 8.6 Plan de Evolución

El objetivo de este entregable es detallar las líneas maestras que van a gobernar la Evolución y Mejora Continua del Servicio Técnico e incluir indicadores objetivos que permitan evaluar su grado de cumplimiento.

Como parte de la oferta presentada, la empresa licitadora deberá presentar una propuesta de Plan de Evolución inicial que, al menos, deberá contener:

- Definición de factores críticos sobre los que se desarrollará el plan.
- Justificación del porcentaje de asignación de recursos a ejecución del plan.
- Indicadores objetivos de seguimiento de la evolución y grado de cumplimiento del plan.

El plan definitivo, junto con los objetivos de cumplimiento se consensuarán con EJIE a partir de la propuesta final presentada por la adjudicataria.

## 8.7 Planificación y Organización del Servicio

### 8.7.1 Organigrama del Servicio

El equipo de trabajo encargado de construir el entorno objeto de este contrato deberá respetar el siguiente organigrama jerárquico:




Tal y como se observa en la anterior figura, el Servicio dependerá del área de Seguridad de EJIE. El Servicio estará dirigido por un **Responsable de Servicio** que junto con el equipo de Seguridad de EJIE se encargarán de la gestión del servicio y de velar por el buen funcionamiento del mismo.

En el siguiente nivel de la jerarquía se encuentra el **Equipo Técnico de Calidad de Seguridad**. Se trata de un equipo técnico formado por personal con el siguiente perfil:

- **Técnicos Avanzados de Calidad de Seguridad**: Perfiles especializados en Procesos, con experiencia en procesos de transición y entregas y con conocimiento de entornos de Seguridad, que les permita realizar las tareas requeridas en el pliego.

Al tratarse de un equipo con un dimensionamiento pequeño, una misma persona podrá ejercer simultáneamente los roles de Responsable del Servicio y de Técnico Avanzado de Calidad de Seguridad.

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo de trabajo y asignar los roles que considere a cada perfil para cumplir con los requisitos y alcance del servicio establecidos en el presente documento. Asimismo, deberá tener en cuenta que el Servicio es un proyecto continuo, pudiendo requerirse a lo largo del contrato la incorporación de técnicos adicionales a los que se indicarán en el dimensionamiento inicial del servicio.

### 8.7.2 Equipo de trabajo

#### 8.7.2.1 Roles y ámbito de responsabilidad

La empresa licitadora deberá describir en su propuesta la organización prevista para la prestación del servicio solicitado, perfiles, roles, funciones, jerarquías, niveles especialización, tareas, etc.

#### 8.7.2.2 Dimensionamiento

Los recursos con los que se dimensione el servicio dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que el equipo inicial tenga la capacidad equivalente a 3.400 horas de dedicación en un periodo de un año. Dichas horas se distribuirán de la siguiente manera por cada rol:

- Responsable del Servicio: 500 horas.
- Técnico Avanzado de Calidad de Seguridad: 2.900 horas.

Con la intención de fomentar la estabilidad del grupo de trabajo y el mantenimiento de la calidad global del servicio, a lo largo de la vigencia del contrato, podrán imponerse penalizaciones por excesiva rotación de los componentes presentados en la oferta técnica, reservándose EJIE, en último término, el derecho a su rescisión por incumplimiento reiterado. En este mismo sentido, y consensuado con EJIE, se fomentará la promoción interna en caso de bajas laborales de recursos adscritos al servicio.

Como ya se ha adelantado, a lo largo del contrato, podría determinarse la necesidad de **incorporar personal** en el **equipo técnico de Calidad de Seguridad** (Técnico Avanzado de Calidad de Seguridad). La incorporación de este personal se dará bajo las siguientes condiciones:

- La necesidad de incorporar personal adicional al equipo técnico podrá iniciarse tanto por parte de EJIE como por parte del propio equipo de Calidad de Seguridad.
- El responsable de Calidad realizará un análisis y justificación de la necesidad.
  El plazo máximo para realizar el análisis y justificación desde el momento de la solicitud por parte de EJIE será de 15 días laborables.
- EJIE deberá autorizar la incorporación de recursos tras analizar la justificación preparada por el responsable del Servicio de Calidad de Seguridad.
- El plazo máximo de incorporación de los recursos desde el momento en que se autorice la estimación será de 30 días laborables.
- La adjudicataria llevará un control económico para evitar que con las nuevas incorporaciones se supere el importe máximo de licitación del contrato inicial o de la posible prórroga.

La facturación de estos recursos se realizará según se indique en el PCP en base a los precios para cada uno de los perfiles que se determinarán en el modelo económico.

#### 8.7.2.3 Dedicación

Idealmente, todos los recursos adscritos al equipo permanente servicio que se utilicen para cubrir el mínimo de horas exigidas tendrán una dedicación del 100% durante toda la ejecución del contrato.

No obstante, se permite que el Responsable del Servicio y un Técnico Avanzado de Calidad de Seguridad tengan una dedicación menor, siempre y cuando esta no sea inferior a 500 y 1.200 horas respectivamente

cada uno de ellos. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá reportar mensualmente la dedicación de los técnicos no dedicados al 100% al servicio según modelo proporcionado por EJIE.

#### 8.7.2.4 Lugar de trabajo

Los requisitos asociados al lugar de trabajo se encuentran en el PCP.

Por regla general, los recursos adscritos al servicio deberán prestar sus servicios y desarrollar sus trabajos desde la ubicación o ubicaciones designadas en la oferta, que en ningún caso podrá ser en ubicaciones de EJIE y/o de las entidades cliente de EJIE, con objeto de garantizar una correcta comunicación y coordinación dentro del equipo y las sinergias entre los diferentes roles.

### 8.7.3 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato, el Servicio Técnico podría requerir trabajar con nuevas herramientas o con nuevos modelos de gestión de procesos que vayan surgiendo a lo largo de su vigencia, debiendo la empresa adjudicataria la proporcionar la formación correspondiente para poder adaptarse en un plazo negociado con EJIE.

Adicionalmente la adjudicataria deberá formar y, si procediera, certificar durante ese plazo a un mínimo de los técnicos adscritos al servicio. La certificación a obtener será aquella que EJIE estime necesaria para garantizar una gestión óptima de la nueva tecnología o metodología implantada. El incumplimiento de este punto será objeto de penalización.

Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar su mantenimiento a lo largo del contrato. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones establecidas.

#### 8.7.3.1 Plan de Formación y Actualización Tecnológica

El objetivo de este plan es plasmar la planificación relativa a la formación de los integrantes del servicio al inicio y durante el transcurso del mismo velando en todo momento por su transversalidad y reflejando la vigencia de las certificaciones que la acreditan.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar un Plan de Formación y actualización tecnológica que, al menos, deberá contener:

- Objetivos.
- Descripción de la metodología de formación que seguirá la adjudicataria con sus trabajadores detallando, al menos, la formación inicial y la formación continua asociada al proyecto en relación a su ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de su aprovechamiento.
- Estrategia de cara al aseguramiento de la transversalidad evitando nichos de conocimiento.

El mapa de conocimiento deberá ofrecer una instantánea del dominio de las tecnologías existentes en el servicio con objeto de detectar posibles lagunas de conocimiento que pudieran tener un impacto pernicioso en el soporte a la infraestructura. Deberá indicar las fechas de caducidad de las certificaciones de fabricante

en él incluidas y actualizarse ante cualquier modificación del equipo de trabajo adscrito al servicio o, en su defecto, cuatrimestralmente.

### 8.7.4 Horario del Servicio

Dado que se trata de un equipo conceptualmente dedicado a aspectos relacionados con la Calidad de los Servicios de Seguridad, el servicio se ofrecerá en régimen de 8x5, debiendo adecuarse el trabajo a las franjas horarias que se trasladan como horario habitual. Sin embargo, en algunas de sus tareas podría darse el caso de requerir la realización de algún trabajo o intervención en el denominado horario extendido, siendo estos casos puntuales y programados con antelación.

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.

- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico. 24x7x365

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía VPN.
- Presencia in situ..

#### 8.7.4.1 Requerimientos en Horario Habitual

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo para que, durante el horario habitual, el servicio esté atendido constantemente.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un **teléfono de contacto único** que permita contactar con los técnicos asociados al servicio, independientemente de la oficina designada en la que estén ubicados.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que ese teléfono será atendido en todo momento por alguno de los técnicos asociados al servicio durante el horario habitual.

#### 8.7.4.2 Requerimientos en horario extendido

Este servicio no ofrece ningún servicio en 24x7x365, por lo que no requiere disponibilidad fuera del horario habitual por parte de los participantes.

Sin embargo, podría darse el caso, de manera puntual en alguna demanda concreta, de requerirse la realización de algún trabajo o intervención en el horario extendido. En este caso se planificarán las actuaciones con EJIE.

- Se estima un total de **60 horas de actuaciones en horario extendido** al año incluidas en el importe total de la oferta:
  - Esta bolsa de horas englobará cualquier actuación fuera del horario habitual que sea necesaria realizar por parte del Servicio Técnico.
  - Dentro del “Horario Extendido” e independientemente del horario y/o día de la actuación, se descontará una hora de la bolsa por cada hora empleada en los trabajos.

- Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y la empresa adjudicataria deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.
- Las horas no consumidas anualmente se sumarán a las horas del año siguiente.
- Mejora: la ampliación del número de horas incluidas (según lo indicado en el apartado de criterios de adjudicación del PCP).
  **Se recuerda que esta información (por ser un dato de carácter objetivo a incluir en el Archivo Electrónico De Fórmula) NO se debe INCLUIR dentro de la Propuesta Técnica del Archivo Electrónico De Criterios De Juicio De Valor ya que en caso contrario se procederá a la exclusión de la propuesta presentada**
- En caso de superar este número de horas, las siguientes se facturarán en base al precio presentado por la empresa adjudicataria que también será valorado (apartado criterios de adjudicación del PCP).

#### 8.7.4.3 Plan de Cobertura Horaria del Servicio

El objetivo de este plan es reflejar la propuesta de la empresa adjudicataria para satisfacer la cobertura del servicio en horario habitual en la prestación del servicio exigido por EJIE. Como parte de la oferta presentada la empresa licitadora deberá presentar su propuesta estratégica para cumplir con los horarios exigidos.

### 8.7.5 Planes de Transición

El objetivo de estos planes es reflejar la estrategia a seguir en las transiciones de entrada y salida del servicio garantizando en todo momento la continuidad del mismo sin suponer gasto adicional para EJIE.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar su propuesta para los siguientes planes de transición:

#### 8.7.5.1 Plan de Transición de Entrada al Servicio

Antes del comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva adjudicataria, esta se obliga a colaborar con el proveedor saliente, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

1. La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva adjudicataria hasta el momento en que el proveedor saliente le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.
2. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por el proveedor saliente.
3. Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio del proveedor saliente y el plan de entrada al servicio de la nueva adjudicataria para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
4. La nueva adjudicataria coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con el proveedor saliente de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.
5. El proveedor saliente realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
6. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.

7. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
8. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el proveedor saliente ni por la nueva adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

#### 8.7.5.2 Plan de Transición de salida del Servicio

Antes de la finalización del contrato o, en su caso, de sus prórrogas la adjudicataria se obliga a prestar apoyo al nuevo proveedor, en caso de que este sea distinto a la adjudicataria del presente pliego, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

1. La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte del nuevo proveedor hasta el momento en que la actual adjudicataria le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.
2. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por la actual adjudicataria.
3. Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio de la actual adjudicataria y el plan de entrada al servicio del nuevo proveedor para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
4. El nuevo proveedor coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con la actual adjudicataria de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.
5. La actual adjudicataria realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
6. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
7. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
8. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el nuevo proveedor ni por la actual adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

### 8.7.6 Garantía de la disponibilidad del Servicio

En todo caso y circunstancia, la adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

#### 8.7.6.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de servicio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal
- El proveedor deberá disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

## 8.8 Anexo VIII – Entorno Tecnológico LOTE4

En este anexo se describe el entorno tecnológico actual a gestionar por la adjudicataria.

La adjudicataria deberá gestionar por completo todos los sistemas especificados a continuación, y cualquier equipamiento relacionado con estos sistemas que haya podido ser añadido y/o modificado hasta la fecha de la adjudicación y/o que se ponga en marcha durante la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el servicio deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato.

EJIE dispone de soportes de tercer nivel y contratos con fabricante, de los que la adjudicataria podrá hacer uso en caso de necesidad.

### 8.8.1 Sistemas

Los sistemas a mantener se resumen en los siguientes puntos. De cara a los requisitos de solvencia, se consideran tecnologías estratégicas las marcadas como tal en el Anexo aunque, como norma general, se trata de las tecnologías correspondientes a servicios Convergentes vigentes:

- **Monitorización:**
  Infraestructura para monitorización, gestión de alarmas y rendimiento.
- **Herramientas de ticketing:**
  Herramientas ITSM de gestión de incidencias, peticiones, problemas, activos, etc.
- **Herramientas de Business Intelligence:**
  Herramientas para creación de cuadros de mando e indicadores.

En el anexo denominado “Anexo VIII_PCT_Reservado_Entorno Tecnologico LOTE4” se detallan los fabricantes empleados actualmente en los diferentes sistemas enumerados con anterioridad.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: “20.Confidencialidad” del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*