



SEGURTASUN SAILA

Babes Zibileko Sailburuordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Viceconsejería de Protección Civil
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones
y Sistemas Informáticos

**SOPORTE IMPLANTACIÓN PROGRAMA
GUARDASOLA (OFICINA SIPGU)**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

TABLA DE CONTENIDOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	1
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO DEL CONTRATO	5
3. ALCANCE DEL CONTRATO.	5
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS	6
4.1. RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO SIPGU	6
4.1.1. Introducción	6
4.1.2. Líneas de trabajo	6
4.1.3. Servicios asociados a la definición de los proyectos del programa	6
4.1.4. Servicios asociados a la gestión y coordinación de los proyectos del programa.	7
4.1.5. Otros requerimientos	8
4.2. REQUISITOS DEL SERVICIO	9
4.2.1. Organización del proyecto.....	9
4.2.1.1. Organización del equipo de trabajo.....	9
4.2.1.2. Capacitación de los Medios humanos	10
4.2.1.3. Prestación del servicio	10
4.2.1.4. Devolución.....	11
4.2.1.5. Metodología	11
4.2.1.6. Seguimiento	12
4.2.1.7. Entregables asociados.....	12
5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	15
5.1. Supervisión del contrato	15
5.1.1. Responsable del contrato del DSGV	15
5.1.2. Responsable de la empresa	15
5.2. Organización del servicio	16
5.2.1. Inicio del servicio	16
5.2.2. Gestión y control del servicio	16
5.3. Registro y control de actividades.....	16
5.4. Documentación no sexista	17
5.5. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.....	17
5.6. Acceso a dependencias del DSGV	17
5.7. Registros, notificaciones e Inventarios.	18
DOCUMENTOS ANEXOS.....	19
Anexo 1. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.	19

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos (en adelante DGTSI), es la dirección del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV), responsable de la planificación, elaboración, desarrollo, ejecución, gestión y mantenimiento de redes de comunicación y sistemas de la información, en el ámbito de la seguridad pública, de conformidad con los arts. 14 y 17 de la Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi; el Decreto 18/2020, de 6 de septiembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos; así como el Decreto 318/2024, de 29 de octubre, relativo a la estructura orgánica y funcional del Departamento de Seguridad.

Dentro de las funciones que la DGTSI tiene encomendadas, está la de proponer y llevar a cabo los planes y programas de sistemas de la información y comunicaciones en el ámbito de la seguridad correspondientes al sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante CAE).

En tal sentido, y alineado con las actuaciones establecidas en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la Seguridad Pública de Euskadi 2021 y 2024 (PETICSEG 2021-2024), la DGTSI ha iniciado el desarrollo del programa Guardasola. Este programa busca dotar al Departamento de Seguridad de una serie de herramientas que permita ordenar los trabajos que se realizan, de forma que se unifiquen criterios y se disponga de un punto común de acceso a la información.

Una vez identificadas las líneas de actividad que deberán llevarse a cabo, el Departamento de Seguridad requiere de un apoyo técnico para la implantación, seguimiento y soporte de las diferentes iniciativas que conforman el mencionado programa.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como finalidad determinar el alcance de la prestación del servicio a realizar, así como las características generales y particulares y condiciones de ejecución a las que deben ajustarse el mismo.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación de los servicios necesarios para dar soporte a la DGTSI en el marco de la implantación de las diferentes iniciativas y del seguimiento global del programa Guardasola, incluyendo tanto tareas de análisis, diseño y ayuda a la definición de las necesidades de contratación como las relativas a la gestión y seguimiento de los diferentes proyectos del plan de acción, así como la definición de los cuadros de mando para el seguimiento del cumplimiento de las diferentes iniciativas.

Mediante la contratación de este servicio de soporte a la implantación del programa Guardasola (SIPGU), se pretende complementar los recursos propios de la Administración para el desarrollo de un programa de gran envergadura que contempla iniciativas cuyo alcance e impacto trasciende el ámbito tecnológico implicando a las áreas de negocio mediante la renovación de procedimientos de trabajo y flujos de información actuales.

3. ALCANCE DEL CONTRATO.

El alcance del servicio SIPGU contempla los siguientes aspectos básico en forma de líneas de trabajo, que serán llevadas a cabo por la empresa adjudicataria proporcionando soporte y consultoría a la DGTSI con el fin de que se puede implementar el programa Guardasola para conseguir el objetivo de unificar criterios y disponer de un punto común de acceso a toda la información disponible en el Departamento. Estas líneas son las siguientes:

- Servicios asociados a la definición de los proyectos del programa. Consistirán en tareas relativas a la definición, diseño, ayuda a la definición de los requisitos técnicos y funcionales para la contratación incluyendo aspectos como plazo y estimación económica, entre otros. En los casos que se considere necesario, prestará soporte para la comparación y elección de herramientas de mercado.
- Servicios asociados a la gestión y coordinación de los proyectos del programa. Incluirá tareas relacionadas con la gestión y coordinación de los diferentes proyectos, tales como facilitar y/o configurar herramientas que faciliten el seguimiento de la ejecución de los proyectos de forma eficiente, gestión de la demanda, de incidencias, de riesgos etc, que puedan producirse durante la implantación de las diferentes soluciones, revisión y pautas de calidad tanto de los productos como de los procesos. Así mismo, dará soporte y ayuda en el plan de gestión del cambio con el objetivo de que el DSGV realice una transición exitosa hacia las nuevas formas de trabajo.

Las empresas licitadoras deberán detallar, en su oferta, estos servicios, con carácter obligatorio y en su totalidad. Más adelante, se concreta el alcance y la organización de ejecución prevista.

Todas las tareas se desarrollarán siguiendo las directrices de la DGTSI manteniendo las normas de seguridad y confidencialidad que dicte el DSGV y que las personas asignadas a este expediente por la empresa adjudicataria estarán obligadas a conocer y respetar. Igualmente, se deberá coordinar con la Oficina Técnica de Gestión del Software (OTGS) con el fin de velar que las diferentes iniciativas siguen las pautas establecidas por este grupo en lo relativo a normativas de desarrollo de la DGTSI.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

A continuación, se detalla el alcance de los trabajos a realizar dentro de este expediente.

4.1. RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO SIPGU

4.1.1 Introducción

El servicio SIPGU se establece como servicio para el asesoramiento, soporte y apoyo a la DGTSI con el fin de promover la implantación de los diferentes proyectos que se derivan del programa Guardasola.

El SIPGU, en su colaboración con la DGTSI debe ser independiente e imparcial a nivel de proveedor y fabricante, y debe considerar diversas tecnologías existentes en el mercado para proporcionar asesoramiento y soporte en el desarrollo del referido programa.

El SIPGU realizará en colaboración con la DGTSI las distintas tareas organizadas en las siguientes líneas de trabajo:

- Servicios asociados a la definición de los proyectos del programa
- Servicios asociados a la gestión y coordinación de los proyectos del programa.

Estos trabajos deberán desarrollarse siempre de acuerdo con las directrices que establezca la DGTSI. Con carácter general, el desarrollo de estos servicios tendrá en cuenta y respetará los resultados obtenidos en el plan de acción del programa Guardasola en lo relativo a:

- Gobernanza de datos
- Calidad de datos
- Integración de datos
- Reporting y analítica
- Digitalización y completitud de proceso

El SIPGU contará con un responsable que será el interlocutor con el responsable que la DGTSI designe.

4.1.2 Líneas de trabajo

Como parte de sus servicios, el SIPGU realizará al menos las siguientes actividades, presentadas en forma de una serie de líneas de trabajo.

4.1.3 Servicios asociados a la definición de los proyectos del programa

El SIPGU, para alcanzar los objetivos fijados y establecidos por el DSGV con relación al programa Guardasola, deberá realizar al menos las siguientes actividades bajo la supervisión de la DGTSI:

- Recopilación de los requisitos que debe cumplir la solución a implementar. En algunos casos, estos requisitos se concretarán en un análisis funcional de alto nivel y, en otros, deberán servir para facilitar la selección de la herramienta de mercado que se deba contratar.

- Soporte al alcance y definición detallada de cada proyecto, de forma que se pueda proceder a su contratación. El SIPGU deberá prestar soporte técnico para profundizar en la definición detallada de los requisitos funcionales y técnicos del proyecto, en la naturaleza y alcance de los servicios a prestar, duración, dimensionamiento y estimación económica, todo ello con el fin de facilitar la contratación de los servicios.
- Diseñar el plan de trabajo preliminar de ejecución de cada proyecto.
- Soporte en la elaboración de benchmarkings y procesos de selección de herramientas y soluciones para poder implementar los diferentes proyectos e iniciativas.
- Soporte a la elaboración de documentación de soporte para las licitaciones.
- Recogida de nuevas necesidades durante y tras la implantación de las diferentes soluciones con objeto de dar continuidad a la reorganización de los procesos identificados en el plan.
- Elaboración del plan de comunicación y gestión de las expectativas: En este sentido, se deberá garantizar que para todos los afectados por Guardasola, se analizará su rol dentro de cada proyecto con el fin de establecer el programa de comunicación y la toma de medidas de divulgación necesarias para facilitar su participación en el programa y adaptación a las herramientas y cambios organizativos que se produzcan.

4.1.4 Servicios asociados a la gestión y coordinación de los proyectos del programa.

Durante la ejecución del plan, el SIPGU deberá colaborar con los diferentes equipos de la DGTSI con el fin de que los proyectos a implementar cumplan con los estándares y normativas de desarrollo y calidad existentes. En concreto, en el caso de adquisición de nueva tecnología deberá colaborar con la OTGS en la definición de estos nuevos estándares y criterios de auditoría y calidad. Así mismo, cuando se trate del desarrollo de herramientas propias, se estará a las directrices que determina dicha Oficina.

Las actividades a realizar dentro de este apartado, serán al menos las siguientes:

- Actualización del plan de acción del programa Guardasola teniendo en cuenta la situación actual, nivel de desarrollo alcanzado y otros procesos de contratación. Deberá contener como mínimo, el plan de acción y plazo temporal de ejecución, dimensionamiento económico y estimación presupuestaria por periodos.
- Supervisión de la ejecución de los proyectos por parte de terceros asegurando que éstos se ejecutan en plazo y siguiendo los requerimientos indicados por la DGTSI, prestando todo el apoyo que sea necesario para garantizar el éxito de estos.
- Desarrollo de un modelo de gestión y monitorización de proyectos general adecuado a las particularidades organizativas de la DGTSI que permita el seguimiento y control de todos los proyectos desde los órganos directivos que se definan.
- Análisis y verificación de los productos generados por los proyectos con el objetivo de garantizar la calidad y que el producto entregado se ajusta a los requerimientos contratados y que se cubren todas las necesidades. A este respecto, se deberá acompañar en el establecimiento y ejecución de pruebas, en la supervisión de las mismas, en la revisión y análisis de resultados, en la validación con las partes interesadas y en la elaboración de informes de resultados incluyendo conclusiones y recomendaciones.

- Apoyo a proveedores externos en la ejecución de los proyectos, proporcionando documentación, reduciendo el tiempo de asimilación, dinamizando la colaboración con los diferentes equipos del Área de Desarrollo y Aplicaciones, etc. a fin de facilitar la implantación de los proyectos.
- Proporcionar soporte al Área de Desarrollo y Aplicaciones para garantizar la integración entre los distintos proyectos durante su ejecución, así como con otras iniciativas y proyectos existentes dentro de la DGTSI.
- Asegurar la homogeneidad de los productos generados en los proyectos, cumpliendo con la normativa y metodología utilizada por la DGTSI.
- Establecimiento de indicadores, así como herramientas que permitan medir el grado de cumplimiento del programa Guardasola, generando informes que se proporcionen a los promotores de dicho programa.
- Soporte al seguimiento tanto de la implantación de las diferentes iniciativas a nivel individual como en conjunto dentro del programa Guardasola. Este seguimiento permitirá controlar posibles desviaciones, riesgos y problemas, así como gestionar los cambios de alcance. Se identifican las siguientes tareas dentro de este apartado:
 - Análisis de riesgos y propuesta de acciones correctoras o de mitigación
 - Participación en las mesas de trabajo y elaboración de actas y/o informes.
 - Seguimiento del cumplimiento de la planificación y de los hitos y entregables.
 - Gestión de cambios: Para cada proyecto se detallará su alcance inicial, a partir del cual, se llevará un proceso continuo de revisión de los cambios solicitados a efectos de determinar si constituyen cambio de alcance, así como sus implicaciones en el proyecto en cuestión, y en el programa en conjunto, de forma que se planifique el momento y la forma más adecuada de llevar a cabo su implementación.
 - Control de cambios y recurrencia de errores
 - Seguimiento de los costes de cada proyecto y, en conjunto, del programa Guardasola
 - Gestión de incidencias, desde la identificación y registro hasta su resolución.
 - Gestión de las dependencias: Al llevar a cabo la implantación de diferentes iniciativas, se deberán identificar posibles dependencias con el fin de detectar incompatibilidades y solventar las mismas.

4.1.5 Otros requerimientos

Además de asumir las responsabilidades anteriores, la DGTSI requiere que el SIPGU cuente con un conjunto de características en cuanto a su conocimiento, posicionamiento y modo de trabajo:

- En su funcionamiento deberá ser agnóstico en cuanto a fabricantes y proveedores, proporcionando siempre informes detallados, objetivos y sin preferencia alguna por un fabricante o tecnología.
- El equipo deberá ser equilibrado en conocimientos, el cual tendrá que abarcar desde aspectos estratégicos de TI hasta conocimientos operativos y técnicos.

- Deberá contar con una visión global de TI y unos principios integradores, promoviendo en todo momento la interrelación con las áreas de proyectos y desarrollo.

4.2. REQUISITOS DEL SERVICIO

4.2.1 Organización del proyecto

Los servicios requeridos necesitan de personas con altos conocimientos del sector y de gestión de proyectos, lideradas por una figura coordinadora de la empresa contratista que estará en constante comunicación con las personas responsables de la DGTSI.

Los medios humanos que se solicitan a la empresa adjudicataria para que ponga a disposición para el desarrollo de los servicios demandados, deben tener la versatilidad que requiere el sector y la capacidad para afrontar nuevos diseños tecnológicos.

Se considera que los medios humanos que la empresa adjudicataria ponga a disposición de la DGTSI para el desarrollo de los servicios demandados es la clave para la buena ejecución de los mismos.

Se requiere profesionales con experiencia en los entornos tecnológicos de sistemas policiales y de emergencias, gobernanza y analítica de datos, gestión y coordinación de proyectos, capacidades todas ellas que son imprescindibles para el desarrollo de los servicios como se demanda en el presente expediente.

Por este motivo la experiencia del personal asignado al contrato será valorado.

4.2.1.1. Organización del equipo de trabajo

Para la correcta ejecución de los servicios a desarrollar, el SIPGU designará un responsable de interlocución con la DGTSI, que será el encargado de asegurar la realización de todas las actividades encomendadas en tiempo y plazo adecuados.

Por parte de la DGTSI, participarán todas aquellas personas que la DGTSI considere necesarias, en base a participaciones fijas o temporales, según proceda y se considere conveniente.

Se plantea un equipo variable en su composición tanto en número como en perfil según las necesidades y el momento de ejecución del proyecto. La persona responsable del contrato, con dedicación parcial, será la encargada de redimensionar el equipo, con el fin de satisfacer en todo momento las necesidades, y de asignar las responsabilidades a cada miembro. El equipo de trabajo, con perfiles profesionales variados, se encargarán tanto de las tareas relativas a la definición de los proyectos como a las labores de gestión, coordinación y seguimiento, y que podrá ser reforzado puntualmente con expertos en determinadas materias:

Los perfiles descritos a continuación se establecen como de obligado cumplimiento para considerar la valoración del criterio experiencia en el equipo ofertado.

- Responsable del contrato
- Especialista en gobernanza y analítica de datos
- Especialista en contratación pública
- Jefe de Proyecto

- Analista
- Arquitecto de Software

Dado que a lo largo de la duración del contrato pueden surgir tanto picos de trabajo como necesidades de perfiles especializados en determinadas tecnologías, que impliquen la necesidad de la incorporación temporal de nuevos miembros al SIPGU, el adjudicatario deberá tener la capacidad para reforzar de manera ágil y temporal el equipo de base definido en este pliego. Estas incorporaciones se harán siempre en respuesta a una solicitud por parte de la DGTSI, en la que se especificarán los perfiles técnicos requeridos, y se realizará la validación correspondiente en cuanto a la adscripción de medios. En la oferta se deberá detallar la forma en que se pretende satisfacer esta necesidad.

Por otro lado, el equipo deberá tener la capacidad para realizar los trabajos y comunicarse de forma fluida tanto en euskera como en castellano e inglés.

4.2.1.2. Capacitación de los Medios humanos

La empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias de capacitación que se deriven del presente pliego y es responsable de garantizar que el personal propuesto cumpla con los compromisos de capacitación establecidos en la oferta presentada durante toda la vigencia del contrato.

Corresponderá exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la “entidad contratante” del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen estas exigencias), informando en todo momento a la “entidad contratante”.

4.2.1.3. Prestación del servicio

El SIPGU tiene un gran nivel de interacción con la DSGV, por ello, si bien la prestación del servicio se realizará en la empresa adjudicataria, la presencialidad en las sedes de la DGTSI en Erando es relevante y debe ser atendida siempre que sea necesaria y requerida por la DGTSI, como consecuencia de reuniones de toma de requisitos con los clientes, presentaciones, seguimientos o cualesquiera otras tareas que desde la DGTSI se consideren de interés atender in-situ. En el caso de reuniones con las diferentes Direcciones del Departamento, éstas podrían requerir de la asistencia a otras sedes en el ámbito de la CAPV, quedando circunscritas a un radio de acción con respecto a Erandio de 125 km.

Para la prestación del servicio, la empresa seleccionada se adaptará a la jornada laboral de los técnicos de la DGTSI. En cualquier caso, en la oferta el licitador indicará los horarios para la jornada laboral para todo el año.

4.2.1.4. Devolución

La fase de devolución asegurará que el adjudicatario pondrá a disposición del Departamento de Seguridad o de un tercero, de manera ordenada, todos aquellos elementos (software, documentación, repositorios, etc.) que han sido utilizados durante la prestación del servicio. Se garantizará así que el Departamento de Seguridad o un tercero pueda asumir las mismas actividades objeto de este contrato en un tiempo suficiente.

Para garantizar este objetivo, a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado por el Departamento de Seguridad.

4.2.1.5. Metodología

Las empresas licitadoras propondrán la metodología, los recursos necesarios, la organización del equipo de trabajo y la planificación que consideren más adecuada para la consecución de los objetivos marcados en este pliego de condiciones técnicas en el plazo requerido.

La empresa contratista dispondrá del personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesaria para llevar a cabo los servicios objeto del presente contrato.

Los medios técnicos y herramientas informáticas adecuadas requeridas para la realización de las funciones asignadas, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

A través del establecimiento y aplicación de estas metodologías, el proveedor deberá garantizar:

- Consecución de los objetivos marcados para cada proyecto
- Consecución de los objetivos globales del programa
- Cumplimiento de plazos por parte de los proveedores que llevan a cabo los proyectos del plan según su planificación inicial o la última versión aceptada por la DGTSI.
- Control del alcance de los proyectos del plan en caso de que sea necesario establecer modificaciones al mismo debido a un cambio de prioridades de la DGTSI o la propia evolución del proyecto.
- Cumplimiento de niveles de calidad y adecuación a las necesidades de productos, recursos y documentos generados durante el desarrollo de los proyectos y como resultado de la finalización de los mismos.
- Identificación de riesgos para la DGTSI tanto a nivel de proyectos como a nivel de software para su tratamiento y mitigación de forma inmediata.
- Asegurar la homogeneidad de los recursos y documentos producidos por los distintos proyectos, a fin de facilitar la gestión futura de los mismos.
- Cumplimiento de los estándares de Gobierno Vasco y normativa interna de la DGTSI.
- Utilización de los procesos establecidos en la DGTSI (p.ej. Gestión de Cambios, Gestión de Incidencias, etc.) cuando se requiera durante la ejecución de los proyectos.
- Asegurar la integración con otras iniciativas de la DGTSI a fin de evitar la duplicidad de trabajo y contribuir a un modelo de operación común e integrado a nivel organizativo.

Para ello, se definirán plantillas a utilizar por los proyectos del plan, a fin de garantizar la

homogeneidad de los resultados. Se valorará que el proveedor utilice dichas plantillas a fin de continuar con el mismo formato e incorpore las mejoras y modificaciones necesarias según su metodología de trabajo.

4.2.1.6. Seguimiento

Durante la prestación de sus servicios, el SIPGU deberá realizar un seguimiento constante con la DGTSI de forma periódica para informar del estado general del servicio, riesgos generales y toma de decisiones que requieran de la participación de niveles directivos.

Para el control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema:

- La empresa deberá nombrar al responsable de los trabajos en todos sus aspectos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- La DGTSI nombrará un responsable para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Esta persona actuará como interlocutor con la empresa contratada, y acudirá a las reuniones de seguimiento que se acuerden. Asimismo, se encargará de realizar cuantos controles considere oportunos para garantizar la calidad del servicio y dar el Vº Bº a los trabajos.
- El adjudicatario propondrá las herramientas para la gestión y seguimiento de las labores que se le han encomendados, quien se compromete a actualizar las mismas con la frecuencia que se determine por la DGTSI con el fin de facilitar la situación de cada una de ellas.
- Así mismo, se fijarán las reuniones correspondientes para medir la evaluación y avance de las diferentes iniciativas del programa Guardasola.
- Por cada reunión de seguimiento el adjudicatario levantará su correspondiente acta.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe con la evolución de los trabajos. Inicialmente se estima un informe mensual.

4.2.1.7. Entregables asociados

Como parte de los servicios a realizar por SIPGU y dentro de cada una de las tareas y trabajos solicitados y descritos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se generarán un conjunto de entregables cuyo contenido estará particularizado a la naturaleza y alcance de los trabajos.

La empresa contratista considerará como condición, de obligado cumplimiento, que esta documentación debe entregarse en euskera y castellano y redactado con las pautas que marca el lenguaje inclusivo y no sexista.

Soporte a la definición de iniciativas y proyectos del programa Guardasola

Como resultado de estas tareas, y con carácter general, la empresa contratista generara entregables en forma de documentos e informes:

- Enfoque y alcance de cada proyecto.
- Catálogo de requisitos y/o análisis funcional, según proceda, de cada proyecto
- Recogida de especificaciones técnicas de cada proyecto.
- Modelo organizativo y de gestión para cada proyecto recogiendo el detalle de áreas y personal implicado.
- Estimaciones del equipo de trabajo necesario para llevar a cabo cada proyecto.
- Diseño preliminar del plan de trabajo de cada proyecto.
- Duración y estimación económica de cada proyecto.
- Informes técnicos para el análisis o comparación de cuestiones técnicas y/o herramientas para las que la DGTSI deba tomar decisiones.
- Generación de documentación de apoyo para la preparación de las licitaciones de cada proyecto.
- Elaboración del plan de comunicación y gestión del cambio, con el objetivo de dar a conocer, a las diferentes organizaciones del Departamento, el alcance del programa Guardasola, difundir los objetivos del mismo y solicitar colaboración y participantes. En este sentido será necesario definir los documentos y recursos para la realización de tareas de comunicación y formación asociadas al programa, en general y dedicadas a la reducción de la resistencia al cambio y mejora del conocimiento tanto del personal de la DGTSI como de las personas usuarias de los diferentes sistemas.
- Presentaciones, esquemas y similares para análisis, estudio y/o difusión de los proyectos

Soporte a la gestión y coordinación de proyectos del programa Guardasola

Durante la ejecución del contrato y prestación del servicio SIPGU la empresa adjudicataria elaborará informes con la periodicidad previamente acordada, que servirán para conocer la situación y desarrollo de los trabajos y servicios que la DGTSI ha solicitado para la gestión y coordinación de los proyectos del programa Guardasola.

Se deberán generar, al menos, los siguientes documentos:

- Versión actualizada del Plan Director del programa Guardasola
- Cuadro de mando de seguimiento del referido programa y de los proyectos que lo integran.
- Redacción de informes o actas de seguimiento de cada proyecto a lo largo de la duración de cada uno de ellos.
- Generación de informes, con al menos frecuencia mensual de situación de las tareas solicitadas.
- Registro de cambios de cada proyecto.
- Registro de incidencias de cada proyecto.
- Plan de riesgos para reducir la probabilidad de ocurrencia de riesgos y reducir el impacto de éstos.
- Plan de calidad para planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias de los proyectos para asegurar la calidad de los entregables, productos y sistemas.
- Informes relativos a los planes de pruebas, resultados obtenidos, valoración y propuestas para cada proyecto

- Plan de formación, comunicación y gestión del cambio.
- Documentación relativa al plan de comunicación, bien documentos de apoyo a la difusión, formación, actas, propuestas para llevar a cabo la gestión del cambio y paliar la resistencia al mismo, ...
- Informes ad-hoc solicitados por la DGTSI.

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria será responsable del correcto desarrollo de los trabajos y proyectos relacionados, de acuerdo a los requerimientos del presente pliego.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a órdenes que le hayan sido impartidas por escrito y advirtiéndole que son esenciales para el buen fin del contrato, se considerará causa de resolución del mismo.

5.1. Supervisión del contrato

La actuación del contratista será supervisada por el técnico responsable del contrato por parte de la DGTSI. A su la empresa adjudicataria designará un responsable de la empresa.

La persona responsable de la empresa adjudicataria y la responsable de la DGTSI mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por la DGTSI para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.

5.1.1 Responsable del contrato del DSGV

Es labor de/la responsable del contrato del DSGV, entre otras, velar para que la ejecución no se desvíe de lo pactado, y que se respete el cumplimiento de su plazo de duración y, en su caso, de las prórrogas y para que el personal de la empresa contratista no realice ninguna función distinta de las previstas.

Así mismo, el controlar que la empresa contratista aplica en la ejecución del contrato sus funciones de dirección del contrato y organización de los medios personales y materiales propios.

La persona responsable del DSGV tiene las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

5.1.2 Responsable de la empresa

La empresa adjudicataria designará un responsable que se encargará de actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al DSGV, y de supervisar el correcto desarrollo del contrato.

Se encargará de canalizar la comunicación entre el DSGV y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de distribuir el trabajo e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

Dicha figura se encargará también de comunicar al personal que vaya a prestar servicios para el DSGV, las Normas generales de Seguridad y Salud para contratistas y subcontratistas, así como de certificar que dicho personal ha recibido y conoce dicho documento y que se compromete a cumplir y a hacer cumplir a su personal la normativa de seguridad y salud vigente durante el tiempo de ejecución del contrato.

La persona coordinadora técnica designada por la empresa contratista, será quién controlará la asistencia, el cumplimiento de las normas laborales, la distribución de las vacaciones, e informará,

en su caso, a la parte contratante de las incidencias relacionadas con su personal que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio.

5.2. Organización del servicio

5.2.1 Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de “lanzamiento del servicio” entre la empresa adjudicataria y el DSGV, en el cual se identificarán los interlocutores de ambas partes.

En esta reunión además se definirán el resto de las condiciones que afectan a la ejecución del servicio, si existiesen, y se establecerán los procedimientos de trabajo a ejecutar, en base a la propuesta presentada, que deberá ser aprobado por el DSGV.

5.2.2 Gestión y control del servicio

El adjudicatario será responsable del control para la correcta ejecución de todas las actividades y actuaciones relacionadas con los servicios objeto del contrato, siempre de acuerdo a los requisitos y pautas establecidas por los técnicos del DSGV.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el DSGV para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas.

A modo de referencia, se recogen los principales aspectos relacionados con la gestión y control del servicio que la empresa contratista deberá contemplar.

- Reunión de lanzamiento para constituir el equipo de trabajo, la planificación y las principales líneas del proyecto
- Reuniones periódicas de seguimiento con el objeto de revisar los trabajos realizados, los entregables y su adecuación a la planificación. Se incluirán todas las tareas relativas al seguimiento de proyecto, incluidas las relativas a gestión de riesgos e incidencias, gestión del cambio y del programa de comunicación.
- Reuniones de grupos de trabajo destinadas a analizar un tema, recoger requisitos, presentar propuestas, es decir, todas aquellas tareas en las que se necesite la colaboración de las personas participantes relativas a las áreas de negocio.
- Reuniones de Comité Director, para presentación de avances y resultados a los responsables del DSGV
- Mejora continua, encaminada a la monitorización y control de los proyectos tras su puesta en marcha con el fin de identificar necesidades encaminadas al refinamiento y mejora de los procesos.

La administración se reserva la facultad de solicitar en cualquier momento información o documentación complementaria, con objeto de comprobar cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto sobre sí misma como con respecto al personal propuesto.

5.3. Registro y control de actividades

El Responsable de la empresa adjudicataria y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios.

Los trabajos se realizarán con el alcance y objetivos que determine el personal del Gobierno Vasco. Como parte del contrato, el adjudicatario estará obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de seguimiento y control de actividades establezca el Gobierno Vasco u organismos por él designados.

El adjudicatario deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados. Esta información se proporcionará en forma de registro de actuaciones realizadas e informes que deberán presentarse de forma periódica.

5.4. Documentación no sexista

Toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, la empresa o entidad adjudicataria deberá emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

5.5. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

Tanto la empresa adjudicataria como su equipo de trabajo quedan obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal y los relacionados con las infraestructuras de Seguridad, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Prescripciones Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Todas las personas trabajadoras de la empresa adjudicataria se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del trabajo, cualquiera que se la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito del proyecto. Todas ellas serán advertidas sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a las que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa queda obligada a informar de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallo o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudieran ser detectadas.

En el mismo sentido, la empresa adjudicataria se compromete a cumplir las normas respecto a los sistemas de información del DSGVO recogidas en el Anexo 1: Normas de seguridad relativas a los sistemas de información, así como la política de seguridad de la información del Departamento de Seguridad, aprobada por la Orden de 23 de enero de 2019, de la Consejera de Seguridad, por la que se aprueba la política de seguridad de la información en el ámbito de las redes y servicios de información gestionados por el Departamento de Seguridad.

5.6. Acceso a dependencias del DSGVO

El acceso a los centros del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco es restringido. La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las normas de identificación y control establecidas para el acceso a los centros del DSGVO.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a rellenar convenientemente los registros que a efectos de control de presencia disponga el DSGV en sus instalaciones.

5.7. Registros, notificaciones e Inventarios.

Como parte del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezcan el técnico o técnica del Gobierno Vasco.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados. Esta información se proporcionará en forma de informes que deberán presentarse de forma periódica.

La elaboración de estos informes periódicos tiene carácter obligatorio y será entregado al técnico o técnica responsable del Gobierno Vasco junto con la facturación.

DOCUMENTOS ANEXOS

Anexo 1. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del Dirección General de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos

- No introducir software informático ajeno al Dirección General de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Dirección General de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave que se le ha asignado y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- No utilizar el sistema de correo u otro medio alternativo para sacar fuera de la organización la información a la que se tenga acceso en el desempeño de sus funciones.

Además, la empresa adjudicataria adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la red corporativa del Dirección General de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al Departamento.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al Departamento deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del Dirección General de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos.
- Está expresamente prohibida la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del Departamento de Seguridad.

1 Acceso y protección de datos

La empresa adjudicataria quedará expresamente obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa⁽¹⁾ establecida en materia de protección de datos de carácter personal, así como de la establecida para la seguridad de la información. En este sentido, la empresa adjudicataria quedará sujeta a las obligaciones establecidas en la Política de Seguridad de la Información del Departamento de Seguridad y su Normativa de Seguridad, debiendo adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen un tratamiento conforme con los requisitos de dicha normativa que permita además

asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, y evitar su pérdida, alteración o acceso no autorizado.

En particular, deberá mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en el contrato, acto jurídico o Pliego de Prescripciones Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

Cuando algún aspecto de la citada Política de Seguridad no pueda ser satisfecho será previa y debidamente informado para evaluar y gestionar las medidas que resulten oportunas. Asimismo, con ocasión de eventuales incidencias que pudiesen acontecer, se hará uso de los específicos procedimientos establecidos de reporte y resolución de las mismas.

Ante un incumplimiento se actuará conforme a lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de las acciones reflejadas en los pliegos de contratación, o cualquier otra acción que se determine en base a la naturaleza y gravedad del hecho.

(1) Normativa: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos; y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos.

Esquema Nacional de Seguridad, en lo relativo a lo que establece el RD 311/2022 de 3 de mayo.

Esquema Nacional de Interoperabilidad, en lo relativo a lo que establece el RD 4/2010 de 8 de enero.

2 Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a la Administración. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la Administración.

Asimismo, todos los entregables que deban facilitarse a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco (salvo las ofertas previas) únicamente deberán llevar como logotipo o señas de identidad el escudo del Gobierno Vasco o logotipos aceptados por el propio Departamento y Organismo Autónomo.

La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad del DSGV. La empresa adjudicataria podrá conservarla únicamente a efectos de prueba de realización del trabajo contratado. No se podrán realizar copias o facilitarlas a terceros sin la expresa autorización del DSGV.



La empresa adjudicataria se verá también obligada a guardar las normas vigentes sobre, Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.