metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del:

"Mantenimiento y Evolución de la Plataforma de Seguridad Informática corporativa de metro bilbao"

22-LG-DC-152

Versión 0
1/8/2022

Cuadro de Características

1. **Objeto del contrato:**

   Mantenimiento y evolución de la Plataforma de Seguridad Informática corporativa de Metro Bilbao. CPV 72260000-5

2. **Pliego de Prescripciones Técnicas:**

   22-LG-DC-152

3. **Pliego de Cláusulas Administrativas:**

   20-LG-DC-016

4. **Volumen del contrato:**

   El volumen total de contrato, en ningún caso será superior a 143.000 €/año.

   Soporte en Seguridad

   El soporte en Seguridad deberá tener como mínimo este alcance:

   Servicios de Soporte 24x7 de los 6 Firewalls IT, de los 2 WAF y de los 84 Firewalls OT de la Plataforma de Seguridad informática de Metro Bilbao.

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

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

   Mantenimiento evolutivo

   Bolsa de 240 horas por año a emplear mediante visitas de media jornada de duración para cubrir el mantenimiento evolutivo de los siguientes elementos de la plataforma de seguridad:

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

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

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

Servicio de SOC/CERT

Está detallado en el Anexo-3.

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

5. **Normas específicas:**

   No procede.

6. **Duración del contrato:**

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

7. **Fecha de inicio:**

   Previsiblemente el inicio del proyecto será el 1 de enero de 2023.

8. **Clasificaciones requeridas:**

   No procede.

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

   Las 12:00 h del 8 de noviembre de 2022.

10. **Requisitos:**

- **Solvencia técnica:** Acreditar experiencia en mantenimiento de soluciones de seguridad en entornos mixtos IT/OT, que contemplen plataformas de firewall de distintos fabricantes, soluciones NAC y pasarelas de antivirus de correo, realizados en los últimos tres años, indicando importes de los mismos. Aportando **al menos un 1 certificado de buena ejecución** emitido por las empresas correspondientes. **El licitante deberá de contar con las certificaciones CERT FIRST y el ENS al nivel que lo tenga Metro Bilbao, Actualmente nivel básico**. El equipo de trabajo adscrito al proyecto deberá contar mínimamente con las certificaciones descritas en el Anexo 4.

- **Solvencia económica**: Declaración sobre el volumen global de negocios, referido a los últimos tres ejercicios disponibles de **al menos doscientos diez mil (210.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.

Nota importante:

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

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

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

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

11. Criterios de valoración de la oferta:

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50%

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

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

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

  Se valorarán sobre el mínimo requrido la formación y experiencia de las personas adscritas al contrato que componen el equipo de trabajo propuesto. Se deberá acreditar su formación y experiencia en los entornos objeto del contrato mediante referencias y certificaciones en todos los productos. Será **condición esencial de ejecución durante toda la vigencia del contrato mantener el nivel de formación, certificación y experiencia del equipo de trabajo adscrito al contrato en la oferta.**

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

  Se valorará que el informe de seguimiento tenga una visión global tipo cuadro de mando con el resumen de lo acontecido en el periodo en cuestión así como el detalle de los diferentes eventos y recomendaciones asociadas a los mismos.

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

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

Criterios evaluables mediante fórmula: 50%

Precio total del Servicio para los 3 años. Los precios ofertados se darán sin IVA.

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

Plic = (Omin / Olic) * Ptot

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

12. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo-1.

13. Revisión de precios:

No procede.

14. Fianza Definitiva:

7.150 €

15. Póliza de Responsabilidad civil:

No procede.

16. Tratamiento de datos personales:

En el objeto de esta licitación es de aplicación el **tratamiento de datos personales** por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Índice

1. Objeto 7

2. Características del Proyecto 7

2.1 Antecedentes 7

2.2 Alcance 7

2.3 Propiedad Intelectual 9

2.4 Secreto y Confidencialidad 9

2.5 Organización del Servicio 10

2.6 Lugar y Horarios de Trabajo 10

3. Elaboración de Propuestas 10

3.1 Información a incluir en la Oferta Técnica 11

3.2 Información a incluir en la Oferta Económica 12

4. Faltas y penalizaciones 12

5. Resolución 12

Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios 13

Anexos 2 a 4: 16

1. Objeto

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación de los servicios de mantenimiento y gestión del equipamiento que comprende la Plataforma de Seguridad Informática corporativa de Metro Bilbao. CPV 72260000-5

2. Características del Proyecto

2.1 Antecedentes

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

2.2 Alcance

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

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

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

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

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

- ✓ Horario de cobertura 24x7 para los Firewalls IT/OT y WAF.
- ✓ Horario de cobertura de lunes a viernes excepto festivos de 8:00 a 18:00 para el resto de componentes de la plataforma se seguridad descrita en el Anexo 2.
- ✓ Tiempo de respuesta: Atención inmediata telefónica o vía mail a las incidencias de seguridad que se produzcan. En caso de ser necesario, se garantizará la asistencia presencial de personal técnico perteneciente al equipo de soporte en un máximo de 90 minutos desde el aviso.
- ✓ El licitador entregará un procedimiento de notificación de incidencias centralizado y único para todos los componentes gestionados en el presente contrato que contemplará al menos la notificación vía llamada telefónica.
- ✓ Como último paso del proceso de notificación de una incidencia, el licitador suministrará un número de incidencia que servirá para identificarla y gestionarla durante toda la duración de la misma.
- ✓ Cuando los técnicos del licitador accedan a una dependencia de Metro Bilbao para efectuar una operación de mantenimiento deberán ponerse en contacto con el personal de la Unidad de Sistemas que coordina la misma.
- ✓ Plan de visitas. Durante la vigencia del servicio se realizará una visita semanal presencial de media jornada de duración para realizar todas aquellas actuaciones necesarias y que no tengan que ver con el mantenimiento correctivo de las incidencias.
- ✓ El servicio de soporte y mantenimiento deberá de ser prestado siempre por los técnicos adscritos al contrato. Cualquier cambio del personal técnico que compone el equipo de trabajo deberá ser informado y acordado con Metro Bilbao.
- ✓ Toda la documentación generada en el trascurso del servicio, deberá de ser trasmitida a Metro Bilbao encriptada y por canales seguros que

garanticen que solo el destinatario legítimo de la misma tenga acceso. El correo electrónico no está considerado un canal seguro.

2.3 Propiedad Intelectual

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

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

2.4 Secreto y Confidencialidad

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5 Organización del Servicio

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

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

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

2.6 Lugar y Horarios de Trabajo

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

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

3. Elaboración de Propuestas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes deben conocer la Plataforma Tecnológica sobre la que prestarán los servicios en caso de adjudicación, durante el período de preparación de las ofertas, el contacto de Metro Bilbao será a través de la dirección de correo electrónico:

admin_mb@metrobilbao.eus

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

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

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

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

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

3.1 Información a incluir en la Oferta Técnica

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

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

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

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

- ✓ Metodología de seguimiento y control. Se deberá proponer una estructura operativa y de control para prestar los servicios objeto del presente pliego, así como los medios a utilizar para realizar el seguimiento y control del mismo. Así mismo, se incluirá una propuesta de informe mensual de seguimiento y control, que se tomará como punto de partida para definir el que se vaya a utilizar.

  No serán imputables al proyecto las horas necesarias para realizar las labores propuestas en este punto.

- ✓ Referencias en proyectos similares que se hayan o se estén realizando.
- ✓ Certificaciones de la Empresa en el ámbito de los servicios ofertados.

3.2 Información a incluir en la Oferta Económica

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

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

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

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

El I.V.A. se facturará aparte.

4. Faltas y penalizaciones

Se considerará falta el incumplimiento de alguna de las condiciones esenciales de ejecución.

La acreditación documentada de las faltas citadas dará lugar a:

- Una falta será causa de apercibimiento y llevará aparejada la penalización de 1.000 €.
- Si se mantiene el incumplimiento de la condición esencial de ejecución durante más de 1 mes, se capacitará a Metro Bilbao para proceder unilateralmente a la rescisión del contrato, con pérdida de la fianza y sin compensación económica alguna.

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

5. Resolución

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

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

Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios

Modelo de Proposición Económica:

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

DECLARO:

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

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

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

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

En……., a…….. de…….. de ……..

Fdo:
D.N.I.:

Cuadro de Precios

Tabla de precios correspondiente al concurso 22-LG-DC-152

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

Importe máximo de licitación es de 143.000 €.

Todos los precios se ofertarán sin IVA

Anexos 2 a 4:

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