Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación de servicios de mantenimiento de la web del Basque CyberSecurity Centre.

Expediente nº: 2022028

Objeto de la contratación: Prestación de servicios de mantenimiento de la web del Basque Cybersecurity Centre.

Documento: Pliego de prescripciones técnicas particulares.

1 CONTEXTO

El Basque Cybersecurity Centre (en adelante, BCSC), es una iniciativa que se enmarca dentro Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante SPRI, sociedad dependiente del Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco.

El BCSC, como unidad de SPRI, es la entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de ciudadanos, empresas e Instituciones públicas en Euskadi, especialmente para los sectores estratégicos de la economía de la región.

El BCSC es un instrumento del Gobierno Vasco para elevar la cultura de la ciberseguridad en la sociedad vasca y aspira a erigirse como punto de encuentro entre oferentes y demandantes de servicios especializados, generando con ello una oportunidad para la innovación, potenciando la competitividad de las empresas y facilitando que la ciudadanía desarrolle hábitos para una actividad digital más segura.

Para alcanzar sus objetivos, el BCSC se define como una iniciativa transversal que desde su inicio involucra a cuatro Departamentos del Gobierno Vasco, el ya antes citado de Desarrollo Económico e Infraestructuras, el de Seguridad, el de Gobernanza Pública y Autogobierno, y el de Educación. La actividad incluirá proyectos de investigación, iniciativas de emprendimiento y colaboración coordinada con otros agentes competentes a nivel estatal e internacional. No en vano se trabaja en estrecha colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia Tecnología e Innovación que forman parte de su Comité Permanente.

La misión del BCSC es por tanto promover y desarrollar la ciberseguridad en la sociedad vasca, dinamizar la actividad empresarial de Euskadi y posibilitar la creación de un sector profesional que sea referente. En este contexto se impulsará la ejecución proyectos de colaboración entre actores complementarios en los ámbitos de la innovación tecnológica, de la investigación y de la transferencia tecnológica a la industria de fabricación avanzada y otros sectores.

El BCSC ofrece diferentes servicios en su rol como Equipo de Repuesta a Incidentes (en adelante CSIRT, por sus siglas en inglés “Computer Security Incident Response Team”) y trabajará en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco para aumentar su capacidad de detección y alerta temprana de nuevas amenazas, la respuesta y análisis de incidentes de seguridad de la información, y el diseño de medidas preventivas para atender a las necesidades de la sociedad vasca.

2 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El área del BCSC de SPRI, precisa contratar el servicio de mantenimiento de la web del BCSC. Dicha contratación viene justificada por la imposibilidad de desarrollar el trabajo con medios propios y por la falta de recursos materiales.

3 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

En este apartado se describen las características que conforman el alcance de los servicios a contratar y que el adjudicatario quedará obligado a prestar. Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos (a excepción de que se indique lo contrario) pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. El adjudicatario deberá aportar y describir los conocimientos para el mantenimiento, metodologías y plan de trabajo, y equipo humano en el que se apoyará para asegurar el resultado óptimo los servicios a prestar.

En el BCSC consumimos servicios de Batera en modalidad IAAS. Dichos servicios nos proporcionan capacidad de cómputo, almacenamiento y redes, así como otros recursos asociados básicos, lo que nos permite poder desplegar y ejecutar software (sistemas operativos y aplicaciones). La web está desplegada sobre esta infraestructura, concretamente en los servidores desplegados para tal fin en el tenant del BCSC, con sistema operativo Red Hat para el que ya disponemos de licencias. El CMS empleado para el desarrollo de la Web es Drupal.

La arquitectura de sistemas está basada en el uso de servidores virtuales, con separación del *frontend* y del *backend* e incluye una arquitectura de seguridad con suscripción a un servicio WAF.

Contamos con un software de control de versiones, un entorno de desarrollo, un entorno de preproducción y un entorno de producción que facilitan la mejora continua y al instalación y actualización de funcionalidades de manera controlada.

Asimismo, contamos con 3 dominios, uno para castellano, otro para euskera y otro para inglés.

Los accesos a cualquier elemento y sistema de la infraestructura, incluyendo la administración del CMS, se realizan a través de una conexión VPN facilitada por el BCSC. La administración del CMS no se publicará en Internet y su acceso estará restringido, de modo que el acceso a la administración estará limitado desde las redes internas previamente definidas por el BCSC. Esta restricción incluirá el acceso del User 1.

El objetivo es dar soporte al BCSC en la mejora continua y mantenimiento de su web. Los licitadores deberán incluir en su propuesta un servicio de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo para la web, así como para todos los elementos y sistemas que la soportan.

Adicionalmente, el licitador deberá detallar en su oferta, de forma clara y concisa, su propuesta tanto de plan de transición de entrada al servicio como de salida al finalizar los servicios a contratar, con el contenido que se indica en el apartado 7º siguiente. Ninguna de estas fases de transición del servicio podrá suponer coste adicional alguno para el BCSC.

4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El adjudicatario del servicio deberá asumir, las siguientes tareas, no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características del servicio a licitar, sino las actividades generales demandadas por el BCSC, cubriendo los aspectos de tareas a realizar y resultados esperados.

Los licitadores deberán incluir en su propuesta un servicio de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo. El adjudicatario deberá mantener la Web y todos los sistemas y elementos que componen la solución final (CMS, plugins, módulos, BBDD etc.).

También debe garantizar la coherencia de los contenidos entre el entorno de preproducción y producción, de tal forma que, en ningún momento, ni durante las diferentes fases de desarrollo de los servicios recogidos en el presente pliego, ni en ningún momento del mantenimiento, se pierda o desactualice la información de producción.

4.1 Mantenimiento correctivo

La propuesta deberá incluir un servicio de mantenimiento correctivo cuyo objetivo será la solución de deficiencias en la Web o en cualquiera de los sistemas incluidos en el presente pliego de prescripciones técnicas, entendiendo deficiencia como algo que debería funcionar o estar correcto y que no lo está.

Además, de la realización de todas las tareas necesarias para la resolución de incidencias, tratando siempre de restaurar el servicio en el menor tiempo posible, minimizando el impacto y adoptando las medidas necesarias para prevenir la repetición de estas. El adjudicatario revisará y estará al corriente de la publicación de las nuevas vulnerabilidades que puedan afectar a cualquiera de los elementos o sistemas que componen la solución final. Por cada vulnerabilidad publicada o comunicada por el BCSC, se creará una incidencia en la herramienta ITSM, la atención de dicha incidencia se realizará de acuerdo con los tiempos establecidos en el SLA, tal y como se detalla en el apartado 6 siguiente, e incluirá para estos casos concretos, análisis de impacto, riesgo, y propuesta de medidas de mitigación y/o corrección. Una vez mitigada la vulnerabilidad se cerrará la incidencia asociada y se abrirá una petición de servicio para abordar su resolución definitiva. En caso de que la acción técnica efectuada no se trate de un parche oficial, el licitador debe tener la capacidad de testear que efectivamente dicha vulnerabilidad no sigue siendo explotable.

El adjudicatario deberá realizar una atención 24x7, durante todos los días de año, de todas las incidencias que le sean asignadas.

A efectos aclaratorios, se hace mención expresa a que BCSC dispone de su propia herramienta de gestión ITSM y, por tanto, la gestión del mantenimiento objeto de la presente licitación se realizará exclusivamente con dicha herramienta. La empresa adjudicataria deberá asumir y adecuarse a ésta, para ello se le proporcionará un usuario de acceso a la misma con el que podrá desarrollar su trabajo.

Finalmente, el servicio de mantenimiento correctivo deberá incluir la monitorización de los 3 dominios, las bases de datos y demás elementos a entregar a los usuarios, para que en todo momento estén activos.

4.2. Mantenimiento preventivo

El licitador deberá incluir en su propuesta la prestación de un servicio de mantenimiento preventivo cuyo objetivo será garantizar el buen funcionamiento y fiabilidad de la Web y de los sistemas incluidos en el presente pliego de prescripciones técnicas y detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro. El adjudicatario deberá realizar un informe trimestral en los que reflejará el estado actual de los sistemas objeto de la presente licitación y realizará una propuesta orientada a mejorar la usabilidad, el rendimiento, la disponibilidad y seguridad de estos.

El informe incluirá el análisis de los siguientes aspectos como mínimo: aplicativos y versiones software, fechas de fin de soporte, existencia de bugs y/o vulnerabilidades no parcheadas, configuraciones realizadas y rendimiento de los sistemas.

Tras la recepción de los informes el BCSC analizará los resultados y estudiará la conveniencia de llevar a cabo las acciones propuestas. Si la decisión es favorable a la ejecución de alguna de las propuestas, su ejecución no podrá suponer la modificación de las licencias ni la adquisición de nuevos componentes, y su ejecución será realizada por el adjudicatario, sin que ello conlleve coste alguno.

Adicionalmente, el licitador deberá realizar una propuesta de indicadores (de sistema, de rendimiento, de capacidad, de disponibilidad …) que, a su juicio y basándose en las buenas prácticas del mercado, entienda que es necesario monitorizar por parte del BCSC para el buen funcionamiento de la web y de los sistemas en los que está implantada.

4.3 Mantenimiento evolutivo

El licitador deberá incluir en su propuesta la prestación de un servicio de mantenimiento evolutivo para realizar las modificaciones necesarias en todos los elementos y sistemas que componen la solución final con el objeto de aumentar o mejorar las funcionalidades del sistema, ya sea por las necesidades del BCSC o por otras causas como pueden ser, por ejemplo, cambios normativos, fin de soporte de versiones, etc.

En la propuesta del mantenimiento evolutivo también se incluirán actividades relacionadas con la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras en la web, o sus aplicativos. La propuesta deberá incluir, al menos, las siguientes tareas:

1. Diseño de nuevas páginas y contenidos para la Web.
2. Creación y/o modificación de aplicaciones para incorporar nuevas funcionalidades y mejoras en la Web.
3. Tareas preventivas para detectar y corregir posibles incidencias en el sitio Web.
4. Vigilancia tecnológica para detectar novedades y nuevas necesidades en el portal.

Cualquier cambio significativo en la Web o en cualquiera de los elementos o sistemas que la soportan implicará la realización de la correspondiente auditoria de seguridad, incluyendo auditoria de código si fuese necesario, por parte del adjudicatario. A tal

efecto, se estima la necesidad de realizar dos auditorias anuales. Este dato se proporciona a título estimativo y no vinculante.

5 GESTIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario se responsabilizará de la gestión del servicio y realización de las actividades necesarias para la resolución de los tickets, seguimiento de los mismos y reporte a los usuarios, así como de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio y del mantenimiento actualizado de la documentación y de la información sobre la actividad del servicio. Toda la documentación generada, debe ser revisada y actualizada con una periodicidad de al menos 6 meses.

Tal y como se indica en el apartado 4.1 anterior, la gestión del mantenimiento del servicio deberá realizarse exclusivamente mediante la herramienta de gestión ITSM de la que BCSC dispone.

Cualquier acción realizada en el marco de los servicios a prestar por el adjudicatario, independientemente de su naturaleza, deberá quedar debidamente documentada y registrada en la herramienta ITSM. Asimismo, los indicadores del servicio, incluyendo aquellos empleados en el cálculo del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido conforme con lo previsto en el apartado 7º siguiente, se obtendrán, también, de la referida herramienta. Del mismo modo, la apertura de cualquier incidencia o petición de servicio por parte del BCSC se realizará exclusivamente desde la herramienta ITSM.

De este modo, cualquier actividad de mantenimiento correctivo, preventivo o evolutivo realizada por parte del adjudicatario deberá quedar debidamente documentada y registrada en la herramienta ITSM del BCSC.

En el caso de considerarse necesario por parte de SPRI, éste podrá establecer una fase previa de presupuesto y aceptación de la resolución propuesta por el Adjudicatario.

6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador, en la propuesta a presentar, deberá incluir un modelo de acuerdo de nivel de servicio que garantice la prestación de los servicios contratados dentro de unos límites aceptables, comprometiéndose, al menos, a garantizar que los servicios serán prestados de acuerdo con los niveles mínimos que se detallan a continuación:

6.1 SLA para incidencias

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	La incidencia tiene impacto directo en la seguridad	< 1 hora	< 3 horas (horario 24x7)

	(disponibilidad, integridad o confidencialidad), los contenidos publicados son incorrectos e inducen a error al usuario/a o la incidencia tiene implicaciones en materia de Protección de Datos.		
Alta	Funcionalidades importantes degradadas, secciones de la web no disponibles o incidencias que impidan el uso correcto de la web.	< 2 hora	< 6 horas (horario laboral)
Media	Funcionalidades que afectan a un único elemento de la web.	< 3 horas	< 12 horas (horario laboral)
Baja	Incidencias que no afectan a la usabilidad de la web.	< 6 horas	< 24 horas (horario laboral)

6.2 SLA para peticiones de servicio

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	Peticiones urgentes o cuya no aplicación impide la puesta en marcha de una funcionalidad prioritaria.	< 2 horas	< 8 horas (horario 24x7)
Alta	Peticiones necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.	< 3 horas	< 16 horas (horario laboral)
Media	Peticiones para el desarrollo de mejoras o	< 4 horas	< 24 horas (horario laboral)

	cambios que no requieran una rápida intervención, ya que no afectan al funcionamiento habitual de los sistemas o los usuario/as disponen de otros canales para obtener la información.		
Baja	Petición cuya fecha límite de ejecución no está definida.	< 8 horas	< 48 horas (horario laboral)

6.3 SLA de respuesta para mitigación de vulnerabilidades

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de mitigación
Crítica	Vulnerabilidad muy alta o crítica o con puntuación en CVSS 3.0 entre 9.0 y 10.0.	< 2 horas	< 8 horas (horario 24x7)
Alta	Vulnerabilidad alta o con puntuación en CVSS 3.0 entre 7.0 y 8.9.	< 3 horas	< 16 horas (horario laboral)
Media	Vulnerabilidad media o con puntuación en CVSS 3.0 entre 4.0 y 6.9.	< 8 horas	< 48 horas (horario laboral)
Baja	Vulnerabilidad baja o con puntuación en CVSS 3.0 entre 0.1 y 3.9.	< 24 horas	< 72 horas (horario laboral)

6.4 Definiciones

La definición de tiempo de respuesta, tiempo de resolución y tiempo de mitigación a contemplar es la siguiente:

1. Tiempo de Respuesta: intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento del ticket y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.

2. Tiempo de Resolución: intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver el ticket desde su apertura. En el caso de peticiones con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.
3. Tiempo de mitigación: en el caso concreto de las incidencias creadas por la publicación de nuevas vulnerabilidades se entenderá que se trata del tiempo necesario para mitigar los riesgos y protegerse hasta que sea posible la aplicación de la resolución definitiva. Esto incluye analizar la afectación y el impacto de la vulnerabilidad, entender como debe ser explotada y proponer las correspondientes medidas de mitigación. En los casos en los que sea posible, se aplicarán las medidas de corrección para la resolución definitiva desde un primer momento.

7 PLAN DE TRANSICIÓN

El licitador deberá detallar en su oferta de forma clara y concisa su propuesta tanto de plan de transición de entrada al servicio como de salida al finalizar los servicios a prestar. Ninguna de estas fases de transición del servicio podrá suponer coste adicional alguno para el BCSC.

Los planes de transición propuestos deberán contemplar los siguientes requisitos:

1. Se establece un período de devolución del servicio a realizar en el último mes de vigencia del contrato que se vaya a suscribir una vez adjudicado el contrato, para la eventualidad de que a la finalización se produjera un cambio de adjudicatario.

2. La transición de entrada a la prestación de servicios objeto de la presente licitación, en su caso, deberá llevarse a cabo en las dos semanas iniciales de prestación efectiva del servicio.

8 PENALIZACIONES

En caso de incumplimiento, entendiéndose como tal el incumplimiento de los tiempos de respuesta y de resolución determinados en el apartado 6º anterior, la penalización a aplicar será acumulativa tomando como base para el cálculo de los porcentajes el importe de la factura mensual correspondiente. El primer incumplimiento de las incidencias de prioridad media y baja no conllevará penalización y se registrará un apercibimiento que activará el modelo de penalizaciones en los sucesivos meses.

El modelo de penalización será el siguiente:

- Tickets de Prioridad Crítica:
    - Cumplimiento >= 95%: Sin penalización.
    - 95% > Cumplimiento >= 80%: Penalización 3%.
    - Cumplimiento < 80%: Penalización 5%.

- Los porcentajes hacen referencia al total de tickets de Prioridad Crítica del mes.

- Tickets de Prioridad Alta:
  - Cumplimiento >= 95%: Sin penalización.
  - 95% > Cumplimiento >= 75%: Penalización 3%.
  - Cumplimiento < 75%: Penalización 5%.
  - Los porcentajes hacen referencia al total de tickets de Prioridad Alta del mes.
- Tickets de Prioridad Media:
  - Cumplimiento >= 90%: Sin penalización.
  - 90% > Cumplimiento >= 75%: Penalización 1%.
  - Cumplimiento <75%: Penalización 3%.
  - Los porcentajes hacen referencia al total de tickets de Prioridad Media del mes.
- Tickets de Prioridad Baja:
  - Cumplimiento >= 80%: Sin penalización.
  - 80% > Cumplimiento >= 70%: Penalización 1%.
  - Cumplimiento <70%: Penalización 3%.
  - Los porcentajes hacen referencia al total de tickets de Prioridad Baja del mes.

Se entenderá por ticket cualquier incidencia o petición de servicio. A pesar de que las fórmulas aplicables son las mismas, los indicadores correspondientes a las incidencias, peticiones y resolución de vulnerabilidades se calcularán por separado.

9 HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento se prestará de forma habitual en las dependencias del adjudicatario, sin perjuicio de que haya ciertas situaciones en las que el BCSC pueda requerir la presencia de uno o varios de los miembros del equipo de trabajo en sus dependencias. Estas situaciones pueden venir derivadas de la criticidad de los trabajos a realizar o de una necesitad puntual del BCSC.

El servicio de mantenimiento se prestará en horario de 24horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

Para garantizar la correcta ejecución de los servicios objeto de la presente licitación, el adjudicatario deberá presentar un informe mensual de seguimiento en el que se detallen los trabajos realizados y finalizados. Adicionalmente, SPRI podrá requerir a

la adjudicataria reuniones mensuales a los efectos de realizar un seguimiento más exhaustivo de la correcta ejecución de los servicios.

10 BOLSA DE HORAS

Para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo se establece una bolsa orientativa de 1.400 horas anuales (no es obligado su consumo). Se realizará un presupuesto previo antes de ejecutar cualquier tarea y tras la aprobación por parte del BCSC se procederá a realizar facturas mensuales.

11 METODOLOGÍA Y DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá prestar el servicio de acuerdo con las pautas establecidas por el BCSC. La operativa asociada podría evolucionar, por lo que la manera de trabajar al inicio de la prestación de los servicios podrá ser modificada a lo largo de la duración de la ejecución de los servicios a prestar, con el objetivo de que los mismos se presten con mayor calidad, sin que ello suponga propiamente una modificación de las condiciones previstas en los pliegos administrativos o en el contrato que se vaya a suscribir con posterioridad a la adjudicación, en el sentido regulado en los artículos 203 y SS, de la vigente Ley de Contratos del Sector Público.

Los licitadores deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo de los servicios, cumpliendo los objetivos fijados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

En la metodología, los licitadores deberán detallar la forma en la que abordará cada una de las actividades reflejadas en los apartados 4º al 7º anteriores. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

Alcance del de los servicios a prestar

Los servicios que se detallan en los presentes pliegos incluirán todas las actividades y tareas necesarias para la materialización de las tareas descritas anteriormente.

Dimensionamiento del servicio

El equipo de personas asignado a los servicios objeto de la presente licitación deberá ajustarse a las necesidades del servicio a prestar, asignando los recursos adecuados para la realización de cada tarea, designando de manera razonable las personas de los posibles perfiles contemplados en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos

La empresa adjudicataria implantará una metodología de desarrollo de software para estructurar, planear, controla y documentar el desarrollo de los trabajos.

El seguimiento y control del desarrollo de los servicios se efectuará sobre las siguientes bases:

1. Reuniones ordinarias mensuales de seguimiento entre el miembro del equipo propuesto que sea determinado como jefe de proyecto por parte del adjudicatario y la persona responsable de la web de BCSC. En estas reuniones se revisará:
    a. El grado de cumplimiento de los objetivos, la reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado a la prestación de los servicios, la facturación y la evaluación continua del servicio.
    b. La planificación, priorización y la evolución de los trabajos asignados, así como las especificaciones de cada uno de los objetivos y la validación de las tareas realizadas.
2. La persona responsable de la web del BCSC supervisará de forma continua lo siguiente:
    a. Velará por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
    b. En los trabajos de gran volumen, emitirá las validaciones parciales de recepción de los mismos.
    c. Tras las revisiones oportunas, la persona responsable de la web del BCSC podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordado.

Independientemente de los expresado con anterioridad, el equipo propuesto por el adjudicatario podrá ser reclamado y citado por la persona responsable de la web del BCSC, o la persona en quien delegue, en cualquier momento, para la realización de reuniones. Dichas solicitudes para la celebración de las reuniones deberán ser atendidas en un máximo de 48 horas.

Control de calidad

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del de los servicios objeto de la presente licitación.

El adjudicatario reconoce el derecho de SPRI de examinar, por medio de auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

1. Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
2. Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
3. Cooperar con el auditor.
4. Participar en las reuniones que convoque el auditor.
5. Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
6. Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.

7. Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá todos los mecanismos y procedimientos necesarios para el aseguramiento de la calidad de la prestación de los servicios.

12 PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO DEL PERSONAL ASIGNADO A LOS SERVICIOS A PRESTAR

BCSC requiere que un equipo especializado lleve a cabo la operación del servicio y a través del seguimiento y la revisión, garantice su calidad.

A tal efecto, la empresa adjudicataria asignará, de forma continuada, un equipo humano que se encargará de las labores descritas en los apartados del 4º al 7º anteriores. El equipo de trabajo estará, en todo caso, compuesto por personal adecuado y con experiencia en las materias objeto del servicio.

Los oferentes deberán acreditar las capacidades técnicas y requisitos mínimos que se detalla en el listado de más abajo. Esta capacidad técnica se establecerá en función de prestaciones de la misma o similar naturaleza, los recursos y antecedentes técnicos de la organización, sus integrantes y/o proveedores.

Para la ejecución de las labores descritas en el presente pliego de prescripciones técnicas, se estima necesario un equipo compuesto por, al menos, los perfiles que se indican a continuación, con experiencia y habilitación suficiente para llevar a cabo las tareas se detallan a continuación:

1. Jefe de proyecto. Ejercer de responsable del contrato a efectos de su interpretación, gestión de los recursos asignados al mismo y facturación, así como la evaluación del servicio.
2. Responsable equipo desarrollo. Seguimiento operativo del servicio, coordinación con la organización y coordinación y planificación de la actividad del equipo de desarrollo. Garantizar que se siga la metodología de desarrollo establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos.
3. Miembros del equipo desarrollo. Obtención y análisis de requisitos, elaboración del catálogo de requisitos y de las especificaciones funcionales y de diseño. Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas y elaboración de especificaciones técnicas para su resolución. Desarrollo de soluciones Web. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización y mejora del sitio Web.
4. QA Manager. Responsable de definir y ejecutar todo el plan de pruebas.
5. Especialista de seguridad. Se responsabilizará de los todos los aspectos relativos a la seguridad de la Web, tanto en lo relativo al desarrollo como a los elementos y sistemas que componen la solución final.

6. Técnicos de sistemas. Realizarán la instalación, configuración, parametrización, puesta en marcha y mantenimiento de todos los elementos y sistemas que componen la solución final.

La dedicación del jefe de proyecto será aquella necesaria para el seguimiento de la prestación de los servicios que se recogen en el presente pliego de prescripciones técnicas, debiendo, para ello, realizar reuniones mensuales de seguimiento (presenciales o por videoconferencia) con la persona Responsable de la Web de BCSC. Dichas reuniones tendrán como finalidad revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado la prestación de los servicios, la facturación y la evaluación continua del servicio.

La dedicación del responsable del equipo de desarrollo será la necesaria para el seguimiento y coordinación de la prestación del servicio, debiendo, para ello, realizar reuniones de coordinación quincenales con la persona Responsable de la Web de BCSC, planificación de los trabajos, establecimiento y revisión de la metodología de trabajo y atención a otras necesidades de coordinación según necesidades del servicio.

Es requisito que todos los perfiles tengan 5 años de experiencia en la realización de funciones análogas.

La experiencia se acreditará presentado los CV de los integrantes del equipo. Así como ejemplos de al menos 3 trabajos similares realizados en los últimos 3 años.

A efectos aclaratorios se deja constancia de que una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de desarrollo, diseño y/o posicionamiento.

Los trabajos desarrollados por el equipo asignado a la prestación de los servicios serán supervisados directamente por BCSC.

La adjudicataria se comprometerá, en el supuesto en el que SPRI lo solicite de manera expresa, a incorporar a personal adicional a la prestación de los servicios, en función de las necesidades puntuales, para la correcta ejecución del servicio contratado.

Este personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria. En ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto del Gobierno Vasco, SPRI, y/o sociedades participadas por los mismos, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.