Expediente nº: 2022013

Objeto de la contratación: Servicio de soporte técnico de sistemas e infraestructuras y suministro de Licencias para el Basque CyberSecurity Centre

Documento: Pliego de prescripciones técnicas particulares

Contenido

1. CONTEXTO 3
2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN 3
3. ALCANCE DEL SERVICIO 3
3.1. Entorno Tecnológico 3
3.2. Características del servicio 4
4. REQUISITOS DEL SERVICIO 4
4.1. Operación y monitorización 4
4.2. Mantenimiento 5
4.2.1. Mantenimiento correctivo 5
4.2.2. Mantenimiento preventivo 5
4.2.3. Mantenimiento evolutivo 6
4.3. Soporte técnico experto 6
4.4. Gestión de vulnerabilidades 6
4.5. Respuesta ante incidentes 7
4.6. Licencias y soporte de fabricante 7
4.6.1. Fortinet 8
4.6.2. Palo Alto 8
4.6.3. Cisco 8
4.6.4. HPE (Aruba) 8
5. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN 8
5.1. Equipo de trabajo 8
5.2. Gestión del servicio 9
5.2.1. Seguimiento del servicio 9
5.2.2. Horario y lugar de prestación del servicio 10
5.2.3. Acuerdo de Nivel de Servicio 10
5.3. Plan de transición 11

1. CONTEXTO

El BASQUE CYBERSECURITY CENTRE (en adelante, BCSC), es una iniciativa que se enmarca dentro de la Agencia Vasca De Desarrollo Empresarial - Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia (en adelante SPRI), ente público de derecho privado dependiente del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente 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 Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente, el de Seguridad, el de Gobernanza Pública y Autogobierno, y el de Educación. La actividad abarca 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 Comité Permanente del BCSC.

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 impulsa 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 Respuesta a Incidentes (en adelante CSIRT, por sus siglas en inglés “Computer Security Incident Response Team”) y trabaja 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 objeto del expediente es la contratación de un servicio de soporte técnico para garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los sistemas y elementos que componen la Infraestructura TIC del BCSC.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

3.1. Entorno Tecnológico

El alcance del servicio objeto de la contratación incluye todos los sistemas y elementos que componen la Infraestructura TIC del BCSC.

El entorno tecnológico será el siguiente:

Categoría	Tecnología	Detalle
Comunicaciones	- Cisco	- (3) x Switches
Seguridad	- Palo Alto - Fortinet	- (2) x Appliances en HA - (2) x Appliances en HA

Hiperconvergencia	- Nutanix	- (3) x Nodos
Virtualización	- Nutanix Acropolis	- -
Backup	- CommVault	- (1) x Servidor
WiFi	- Aruba	- (3) x Puntos de Acceso
Sistemas Operativos	- Servidores con Sistema Operativo Linux - Servidores con Sistema Operativo Windows	- 40 servidores virtuales - 20 servidores virtuales
Productos Específicos	- Microsoft Active Directory Domain Services - Aruba Clear Pass Policy Manager - Plataforma ProactivaNET	- (2) x DC - (2) Aruba CPPM - (1) sistema
Software	- Herramientas auxiliares	- -

Los ordenadores personales, tanto portátiles como ordenadores de sobremesa, también se incluyen dentro del alcance del contrato porque tienen instalado un agente EDR. El alcance para este tipo de dispositivos está limitado a las actividades de respuesta ante incidentes de seguridad que afecten o tengan el origen en estos dispositivos. No son objeto del presente contrato las tareas cotidianas de microinformática. Actualmente disponemos de 15 ordenadores personales, todos ellos dotados con sistema operativo Windows 10.

Por último, también será objeto de este expediente el nuevo equipamiento que pueda adquirirse, así como aquellos sistemas e infraestructuras cuya responsabilidad asuma el BCSC durante la duración del presente contrato.

3.2. Características del servicio

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá prestar el servicio de soporte técnico de todos los sistemas e infraestructuras del BCSC. A continuación, se detalla el alcance del contrato, cuyo contenido se complementa con los requerimientos descritos en el apartado 4.

- La operación y monitorización de todos los sistemas e infraestructuras del BCSC.
- El mantenimientos correctivo, preventivo y evolutivo de acuerdo con los niveles de servicio descritos en el pliego de prescripciones técnicas.
- El soporte técnico experto de acuerdo con los niveles de servicio descritos en el pliego de prescripciones técnicas.
- El análisis de vulnerabilidades mediante la realización de escaneos periódicos sobre todos los elementos y sistemas que componen la infraestructura del BCSC.
- La ejecución de la respuesta ante los incidentes de seguridad detectados.
- La contratación y gestión de licencias y soportes de fabricante de acuerdo con los requisitos descritos en el pliego de prescripciones técnicas.
-

4. REQUISITOS DEL SERVICIO

4.1. Operación y monitorización

La propuesta para el soporte técnico deberá contemplar un **servicio de operación** que incluya la operación, gestión y administración de la infraestructura del BCSC. Se realizarán todas las tareas solicitadas por el BCSC en este ámbito, así como todas aquellas que el adjudicatario considere necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas, incluyendo el tratamiento y seguimiento de los tickets generados desde el servicio de monitorización.

Así mismo, el adjudicatario deberá mantener actualizada la documentación existente y generar los nuevos documentos (p. Ej., Topología de interconexión, configuraciones, diagramas de red,

diagrama de flujo de datos, mapas del sistema, etc.) que se consideren necesarios para mantener debidamente documentados los sistemas e infraestructuras objeto del servicio.

La operación será realizada de forma peticionada por el BCSC o consensuada entre ambas partes cuando el adjudicatario lo proponga de forma proactiva. Todas las tareas realizadas, tanto las solicitadas por parte del BCSC como aquellas propuestas proactivamente por el adjudicatario, deberán quedar debidamente documentadas y registradas en las herramientas de gestión ITSM del BCSC.

La propuesta para el soporte técnico también deberá incluir un **servicio de monitorización** de todos los sistemas y elementos que componen la infraestructura del BCSC y que están detallados en el apartado 3.1.

El objetivo del servicio de monitorización será la detección temprana de incidencias en cualquier elemento de la infraestructura, de modo que ésta pueda ser atendida y quede resuelta de la forma más efectiva y en el menor tiempo posible. Cuando se detecte una posible incidencia, el adjudicatario generará el ticket correspondiente en la herramienta de gestión ITSM del BCSC.

Actualmente el BCSC dispone de un sistema de monitorización basado en la herramienta Zabbix. La empresa adjudicataria deberá utilizar y mantener dicho sistema, sin perjuicio de que también pueda integrar su propia herramienta de monitorización previo consenso y aprobación por parte del BCSC. La herramienta de monitorización deberá monitorizar el estado general de todos los sistemas y elementos que componen la infraestructura objeto del contrato, sus consumos, paradas, fallos, disponibilidad de los servicios, etc., y se integrará con la herramienta de gestión ITSM del BCSC para la apertura automática de incidencias.

4.2. Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá mantener todos los sistemas y elementos que componen la infraestructura del BCSC y que están detallados en el apartado 3.1.

El servicio de mantenimiento incluirá todas las actividades derivadas de la realización de los mantenimientos correctivos, preventivos y evolutivos, así como el escalado a fabricante, que deberán quedar debidamente documentadas y registradas en la herramienta ITSM del BCSC.

4.2.1. Mantenimiento correctivo

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

El servicio de mantenimiento correctivo deberá incluir la realización de todas las tareas necesarias para la resolución de las incidencias e incidentes, 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.

4.2.2. 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 los equipos incluidos en contrato y detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro.

El adjudicatario deberá realizar dos informes anuales en los que reflejará el estado actual del equipamiento objeto del contrato y realizará una propuesta orientada a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la infraestructura.

El informe incluirá el análisis de los siguientes aspectos como mínimo: revisión hardware, versiones software, fechas de fin de vida (tanto software como hardware), existencia de bugs y/o

vulnerabilidades, configuraciones realizadas, estado y consumo de licencias y rendimiento de los equipos, así como del conjunto de la infraestructura.

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, y su ejecución no supone la modificación de las licencias ni la adquisición de nuevos componentes, dicha ejecución será realizada por el adjudicatario, sin que ello conlleve coste alguno.

4.2.3. Mantenimiento evolutivo

El licitador deberá incluir en su propuesta la prestación de un servicio de mantenimiento evolutivo para realizar las modificaciones necesarias en la infraestructura 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.

El BCSC analizará las propuestas y la conveniencia de llevar a cabo las acciones propuestas. Si la decisión es favorable a la ejecución de alguna de las propuestas, y su ejecución no supone la modificación de las licencias ni la adquisición de nuevos componentes, dicha ejecución será realizada por el adjudicatario, sin que ello conlleve coste alguno.

4.3. Soporte técnico experto

El licitador deberá incluir en su propuesta la prestación de un servicio de soporte técnico experto. El equipo de trabajo deberá estar compuesto por personas especialistas en el ámbito de las tecnologías especificadas en el apartado 3.1.

El equipo de trabajo de soporte técnico experto apoyará al equipo de operación y monitorización en todas aquellas tareas que por su naturaleza o complejidad así lo requieran. Así mismo, estará abierto a las necesidades del BCSC para la resolución de consultas y la realización de las actividades que les sean encomendadas previa solicitud a través de la herramienta de ticketing.

4.4. Gestión de vulnerabilidades

La empresa adjudicataria deberá realizar un análisis de vulnerabilidades de todos los elementos y sistemas que componen la infraestructura del BCSC. La periodicidad de los escaneos será, al menos, mensual.

Para la realización de los escaneos la empresa adjudicataria deberá utilizar una plataforma de gestión de vulnerabilidades capaz de realizar el análisis de la postura de seguridad de los sistemas de BCSC. Del mismo modo, deberá ser capaz de analizar sistemas desde la red interna del BCSC y desde Internet. La plataforma deberá analizar tanto vulnerabilidades genéricas de sistemas como específicas de entorno web.

La solución de gestión de vulnerabilidades deberá contemplar la existencia de alguna sonda en la nube para analizar el direccionamiento expuesto a Internet, y deberá permitir desplegar sondas en distintas zonas de red para analizar el direccionamiento de dichas zonas de red, así como optimizar el tráfico generado durante los análisis. Se valorará que el personal del BCSC pueda tener acceso a la consola de administración de la herramienta, con posibilidad de hacer uso de esta, si fuera preciso. En cualquier caso, la gestión y administración de la herramienta será realizado en su totalidad por el personal de la empresa adjudicataria.

La solución de gestión de vulnerabilidades propuesta deberá permitir descubrir los activos existentes en las redes a analizar y realizar un seguimiento continuo del estado de la seguridad de dichos activos, otorgando una visión detallada de la situación de cada uno de esos activos, así como una visión global que abarque a todos. Los resultados de cada análisis de vulnerabilidades se recogerán en un informe técnico donde se detallarán todas las

vulnerabilidades encontradas con detalle de su identificación, descripción de la vulnerabilidad, activos afectados, nivel de riesgo, valoración CVSS si existe, evidencias, referencias documentales, planes de mitigación y recomendaciones. Así mismo el informe incluirá un resumen ejecutivo a alto nivel de los principales hallazgos.

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, y su ejecución no supone la modificación de las licencias ni la adquisición de nuevos componentes, dicha ejecución será realizada por el adjudicatario, sin que ello conlleve coste alguno.

4.5. Respuesta ante incidentes

El BCSC dispone de un servicio para la monitorización y operación de su sistema de gestión de eventos e información de seguridad (SIEM, del inglés Security Information and Event Management) y su plataforma EDR (Endpoint Detection and Response). Tanto el SIEM como el EDR forman parte de los sistemas e infraestructuras del BCSC, pero debido a su reciente adquisición todavía no están integrados en el servicio de soporte técnico. Desde el servicio de monitorización y operación del SIEM y plataforma EDR se realizará el análisis de los incidentes, proponiendo medidas correctivas o de remediación, y desde el servicio de soporte técnico se ejecutarán dichas medidas, así como cualquier otra actuación correctiva necesaria para la contención, remediación y recuperación en caso de incidentes. Dichas acciones podrán realizarse sobre cualquiera de los sistemas y elementos detallados en el apartado 3.1.

Dentro del alcance del contrato, la empresa adjudicataria deberá definir un procedimiento particular para la identificación y tratamiento de incidentes críticos, que deberá validarse por el BCSC. Se entiende por incidente crítico aquel que identifica una situación de alto riesgo para la seguridad de los servicios y/o negocio del BCSC.

En caso de identificarse un incidente crítico, además de las tareas especificadas anteriormente, la empresa adjudicataria proveerá un servicio especializado de análisis forense digital y respuesta ante incidentes. Este servicio especializado de respuesta ante incidentes críticos deberá incluir al menos:

- Análisis forense de los eventos, para determinar orígenes del ataque, medios utilizados y objetivos.
- Definición de las medidas de contención a aplicar, planes para la recuperación de los sistemas y preservación de evidencias.
- Implementación de las medidas de contención y recuperación indicadas.
- Servicios de asesoría y asistencia legal inicial, durante las tareas asociadas a la respuesta ante incidentes, como apoyo en la ejecución de medidas legales en caso de incidentes graves de seguridad o acciones derivadas de obligaciones normativas y/o regulatorias.
- Documentación e informe del incidente desde su identificación, impacto, medidas para su resolución y ajustes propuestos sobre el global del servicio.

El servicio se podrá prestar de forma remota o in-situ, según el impacto del incidente en cuestión y las necesidades de recuperación de sistemas que se determinen.

4.6. Licencias y soporte de fabricante

Actualmente el BCSC dispone de licencias y soporte de fabricante de todos los elementos que componen su infraestructura TIC. Algunos de los contratos finalizan durante el periodo de prestación del presente servicio, en estos supuestos la empresa que resulte adjudicataria deberá

proceder con la renovación de los mismos. Dicha contratación deberá garantizar al menos la modalidad 8x5xNBD. Es decir, soporte técnico 8x5 y tiempo de reemplazo y sustitución hardware NBD (Next Business Day). SPRI constará como propietario de los activos en los correspondientes contratos y el BCSC deberá disponer de un usuario propio que le proporcione acceso a los portales de cada uno de los fabricantes.

A continuación, se detalla la relación de contratos de soporte y licencias mínimas que deberá renovar el adjudicatario por un periodo de 1 año a contar desde la fecha de finalización del contrato vigente:

4.6.1. Fortinet

- FortiGate301E Unified (UTM) Protection (24x7 FortiCare plus Application Control, IPS, AV, Web Filtering and Antispam, FortiSandbox Cloud).
- Equipamiento incluido en el contrato:
    - (2) x Fortigate FG-301E en configuración HA

4.6.2. Palo Alto

- PA-850 [Threat prevention subscription + PANDB URL Filtering subscription + WildFire subscription] - for device in an HA + Partner enabled premium support 8x5xNBD
- Equipamiento incluido en el contrato:
    - (2) x PAN-PA-850 en configuración HA

4.6.3. Cisco

- SNTC-8x5xNBD Cisco Catalyst 3850 48 Port PoE IP Base
- Equipamiento incluido en el contrato:
    - (3) x WS-C3850-48P-S

4.6.4. HPE (Aruba)

- HPE Foundation Care NBD Exchange SVC 1 year
- Equipamiento incluido en el contrato:
    - (1) Aruba ClearPass Cx000V VM Appl E-LTU
    - (1) Aruba ClearPass 500 Virtual App E-LTU
    - (3) Aruba AirWave 1 Device Lic E-LTU
    - (3) Aruba IAP-305 (RW) Instant 2x/3x 11ac AP

El adjudicatario deberá realizar todos los trámites y gestiones necesarias para llevar a cabo la contratación de las licencias y soportes descritos, todo el equipamiento deberá estar registrado a nombre de SPRI.

Así mismo, cuando sea necesario, la empresa adjudicataria será la responsable de realizar los escalados a fabricante a través de las herramientas disponibles en cada caso.

5. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

5.1. Equipo de trabajo

La propuesta deberá incluir el detalle del equipo de trabajo propuesto que al menos deberá contemplar los siguientes roles:

- Responsable del Servicio

  Persona encargada de ejercer las facultades de responsable del Servicio en lo referente al servicio contratado, siendo el interlocutor y responsabilizándose frente al BCSC de las personas que prestan el servicio.

- Soporte Técnico Básico

  Equipo de personas que prestarán la atención de primera línea, podrán responsabilizarse de aquellas tareas que requieran un menor grado de especialización.

- Soporte Técnico Avanzado

  Especialistas en cada una de las tecnologías objeto del contrato para el escalado de tickets que no puedan ser resueltos en primera instancia por el soporte técnico básico. Se responsabilizarán de aquellas actividades que requieran un mayor grado de especialización, así como de aquellas peticiones de servicio, incidencias o incidentes que tengan una mayor complejidad.

- Especialistas en Gestión de Incidentes

  Especialistas en gestión de incidentes para el escalado de incidentes que no puedan ser resueltos por otros grupos. Se responsabilizarán de la gestión de aquellos incidentes que tengan un mayor grado de complejidad o que requieran la involucración de personal especializado en la materia.

Para cada una de las personas que componga el equipo de trabajo se deberá indicar en qué roles participa, así como su dedicación y centro de trabajo desde donde prestará el servicio.

El equipo de trabajo a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá ser el detallado en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorado.

Las características del equipo de trabajo se justificarán mediante la utilización de la tabla correspondiente, según se indica en el pliego de cláusulas administrativas.

5.2. Gestión del servicio

El BCSC dispone de su propia herramienta de gestión ITSM. La gestión del servicio objeto del contrato 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. No obstante, dicha utilización podrá llevarse a cabo mediante integraciones con las herramientas ITSM de la empresa adjudicataria.

Cualquier acción realizada en el marco del proyecto por el adjudicatario, independientemente de su naturaleza, deberá quedar debidamente documentada y registrada en la herramienta ITSM del BCSC. Así mismo, los indicadores del servicio, incluyendo aquellos empleados en el cálculo del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido, se obtendrán de esta herramienta.

Del mismo modo, la apertura de cualquier incidencia, incidente o petición de servicio por parte del BCSC se realizará exclusivamente desde la herramienta del BCSC. Adicionalmente, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio un número de teléfono para la atención de tickets de máxima prioridad.

5.2.1. Seguimiento del servicio

El adjudicatario realizará un seguimiento continuado del estado de las incidencias, incidentes y peticiones de servicio con objeto de identificar posibles incumplimientos en el nivel de servicio establecido. Cualquier desviación importante en este sentido deberá ser inmediatamente notificada a la persona designada por el BCSC para su tratamiento con el responsable del

servicio. Del mismo modo, si el BCSC identificase desviaciones importantes en el nivel de cumplimiento del SLA este hecho se pondrá en conocimiento del responsable del servicio para su análisis.

Adicionalmente, el adjudicatario realizará un informe de seguimiento mensual donde se detallarán las incidencias, incidentes y peticiones de servicios del periodo. El objetivo de dicho informe será asegurar la calidad final del servicio realizado y su contenido detallado se acordará entre la empresa adjudicataria y la persona designada por el BCSC.

5.2.2. Horario y lugar de prestación del servicio

El servicio objeto del presente contrato 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 necesidad puntual del BCSC.

De manera específica las siguientes actividades se realizarán de forma presencial en las oficinas del BCSC y requerirán la participación del responsable del servicio y del soporte avanzado: reuniones de seguimiento mensuales, simulacros para verificar los planes de contingencia, intervenciones que por su alcance o impacto el BCSC considere conveniente realizar in-situ y otras situaciones análogas.

El Responsable del Servicio, así como aquellos componentes del equipo de trabajo cuyo rol sea de Soporte Técnico Avanzado, deberán prestar el servicio desde una oficina técnica, situada a una distancia no superior a 150 Kms de las oficinas en las que se encuentra el BCSC (Parque Tecnológico de Miñano – 015010 Vitoria-Gasteiz - Araba), ubicación lo suficientemente cercana al BCSC para garantizar, ante cualquier eventualidad que pueda surgir, una presencia en las dependencias del BCSC en un plazo adecuado y en cualquier caso, no superior a una hora y media.

El servicio se prestará en horario continuado 24x7. No obstante algunos de los SLA se calcularán en horario continuado 24x7 y otros en horario laboral.

A efectos de cálculo de los SLA en horario laboral se considerará el siguiente horario:

- Jornada partida (octubre a mayo):
    - Lunes a jueves: de 8:00 a 18:00
    - Viernes: de 8:00 a 15:00
- Jornada intensiva (junio a septiembre):
    - Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00

5.2.3. Acuerdo de Nivel de Servicio

La empresa licitadora deberá proponer 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:

SLA para incidencias e incidentes

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución/contención
Crítica	Pérdida o degradación de un servicio crítico	< 1 hora	< 3 horas (horario 24x7)
Alta	Pérdida de un servicio que no tiene consideración de crítico	< 2 hora	< 6 horas (horario laboral)
Media	Degradación de un servicio que impide trabajar adecuadamente	< 3 horas	< 12 horas (horario laboral)

Baja	Sin pérdida de servicio	< 6 horas	< 24 horas (horario laboral)

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	Petición cuya no aplicación impide la puesta en marcha de una nueva funcionalidad	< 3 horas	< 16 horas (horario laboral)
Media	Petición que permite el funcionamiento habitual del servicio	< 4 horas	< 24 horas (horario laboral)
Baja	Petición cuyo aplazamiento no afecta al funcionamiento habitual del servicio	< 8 horas	< 48 horas (horario laboral)

Penalidades

En caso de incumplimiento, la penalización a aplicar será acumulativa tomando como base para el cálculo de los porcentajes una duodécima parte del precio de adjudicación. El primer incumplimiento de las incidencias o incidentes 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, incidente o petición de servicio. A pesar de que las fórmulas aplicables son las mismas, los indicadores se calcularán por separado para las incidencias/incidentes y las peticiones de servicio.

5.3. Plan de transición

La empresa licitadora 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 el contrato. 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:

- Se establece un período de devolución del servicio a realizar en el último mes de vigencia

del contrato, para la eventualidad de que a la finalización se produjera un cambio de adjudicatario.

- La transición de entrada a este expediente, en su caso, deberá llevarse a cabo en las dos semanas iniciales de prestación efectiva del servicio.