Espediente-zk.: 2023005 Harmonizatua

Kontratazioaren xedea: Basque CyberSecurity Centre-rako azpiegiturak eta segurtasuna bermatzeko zerbitzua

Dokumentua: Baldintza tekniko partikularren agiria

AURKIBIDEA

1. TESTUINGURUA 3
2. KONTRATAZIOAREN XEDEA 3
3. ZERBITZUAREN IRISMENA 3
3.1. Kontsiderazioak 3
3.2. Ingurune teknologikoa 4
3.3. Eguneraketa teknologikoa 5
3.4. Zerbitzuaren ezaugarriak 5
4. ZERBITZUAREN ESKAKIZUNAK 6
4.1. Sistemen eta azpiegituren laguntza teknikoaren gaitasuna 6
4.1.1. Eragiketa eta administrazioa 6
4.1.2. Monitorizazioa 6
4.1.3. Mantentze-lanak 7
4.2. Gorabeherak kudeatzeko gaitasuna 8
4.2.1. Prestaketa 8
4.2.2. Detekzioa eta analisia 8
4.2.3. Eustea, desagerraraztea eta leheneratzea 10
4.2.4. Gertaeraren ondorengo jarduerak 11
4.3. Arriskua kudeatzeko gaitasuna 11
4.3.1. Jarraipen Planaren eguneraketa 11
4.3.2. Jarraipen-probak 11
4.4. Kalteberatasunak kudeatzeko gaitasuna 11
4.4.1. Kalteberatasunen analisia 11
4.4.2. Kalteberatasunak lehenestea 12
4.4.3. Kalteberatasunak adabatzea eta erremediatzea 12
4.5. Laguntza tekniko aditua egiteko gaitasuna 12
4.6. Eskaerapeko zerbitzuak 12
4.6.1. Ordu-poltsa 12
4.6.2. Gorabehera kritikoen aurreko erantzun koordinatua 13
5. LANTALDEA 13
6. ZERBITZUAREN ANTOLAKETA 14
6.1. Zerbitzuaren kudeaketa 14
6.1.1. ITSM kudeaketa-tresna 14
6.1.2. Zerbitzuaren jarraipena 14
6.1.3. Jardueraren berri ematea 15
6.1.4. Zerbitzua emateko ordutegia eta lekua 15
6.1.5. Zerbitzu-mailako akordioa 16
6.2. Trantsizio-plana 17

1. TESTUINGURUA

BASQUE CYBERSECURITY CENTRE (aurrerantzean, "**BCSC**") Agencia Vasca De Desarrollo Empresarial - Enpresen Garapenerako Euskal Agentziaren (aurrerantzean, "**SPRI**") barruan kokatzen den ekimena da. SPRI Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailaren mendeko zuzenbide pribatuko erakunde publikoa da.

BCSC, SPRIko unitate gisa, erreferentzia-erakundea da Euskadiko herritarren, enpresen eta erakunde publikoen zibersegurtasuna eta konfiantza digitala garatzeko, bereziki eskualdeko ekonomiaren sektore estrategikoentzat.

BCSC Eusko Jaurlaritzaren tresna bat da, euskal gizartean zibersegurtasunaren kultura goragoko maila batean jartzea helburu duena, eta zerbitzu espezializatuen eskaintzaileen eta eskatzaileen arteko topaleku bihurtu nahi du, horrela berrikuntzarako aukera bat sortuz, enpresen lehiakortasuna indartuz eta herritarrek jarduera digital seguruago baterako ohiturak garatzea erraztuz.

Bere helburuak lortzeko, BCSCk zeharkako ekimen gisa definitzen du bere burua, eta hasieratik Eusko Jaurlaritzako lau sail inplikatzen ditu: lehen aipatutako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Saila; Segurtasun Saila; Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila; eta Hezkuntza Saila. Jarduerak barne hartzen ditu ikerketa-proiektuak, ekintzaileentzako ekimenak eta estatu- eta nazioarte-mailan eragile eskudun batzuekin koordinatutako lankidetza. Izan ere, lankidetza estuan lan egiten da Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzaren Euskal Sareko eragileekin, BCSCko Batzorde Iraunkorreko kide baitira.

BCSCren egitekoa da, beraz, euskal gizartean zibersegurtasuna sustatzea eta garatzea, Euskadiko enpresa-jarduera dinamizatzea eta erreferentea izango den sektore profesional bat sortzea ahalbidetzea. Testuinguru horretan, eragile osagarrien arteko lankidetza-proiektuak gauzatzea bultzatzen da, berrikuntza teknologikoaren, ikerketaren eta fabrikazio aurreratuko industriarako eta beste sektore batzuetarako transferentzia teknologikoaren eremuetan.

BCSCk zenbait zerbitzu eskaintzen ditu Gorabeherei Erantzuteko Lantalde gisa (aurrerantzean, CSIRT: "Computer Security Incident Response Team" ingelesezko siglak), eta Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan lan egiten du mehatxu berriak detektatzeko eta garaiz ohartarazteko gaitasuna handitzen, informazioaren segurtasun-gorabeheren erantzuna eta analisia egiten, eta euskal gizartearen beharrei erantzuteko prebentzio-neurriak diseinatzen.

2. KONTRATAZIOAREN XEDEA

Espedientearen xedea da azpiegituren eta segurtasunaren laguntza-zerbitzu bat kontratatzea BCSCren IKT Azpiegitura osatzen duten sistema eta elementu guztien segurtasuna eta funtzionamendu egokia bermatzeko.

3. ZERBITZUAREN IRISMENA

3.1. Kontsiderazioak

Gaur egun BCSCk laguntza teknikoko zerbitzu bat du bere sistemak eta azpiegiturak administratzeko eta kudeatzeko, eta beste zerbitzu bat ere badu, bereizia, segurtasun-gertaeren eta -informazioaren kudeaketa-sistema (aurrerantzean "SIEM", *Security Information and Event Management*) eta bere EDR plataforma ("Endpoint Detection and Response") monitorizatzeko eta operatzeko. Bai SIEM eta bai EDR BCSCren sistemen eta azpiegituren parte dira, baina eskuratu berri direnez oraindik ez daude integratuta laguntza teknikoko zerbitzuan.

Lizitazio honen xede den zerbitzuak irismen globala izango du, BSCSren IKT Azpiegitura osatzen duten sistema eta elementu guztiak, 3.2 atalean xehatuak, barne. Horrela, bi zerbitzuen bat-egiteak kudeaketa erraztuko du eta erantzun-denborak bizkortuko ditu; horrek, aldi berean, BCSCren azpiegituren segurtasuna hobetzea ekarriko du, segurtasun-gorabeherei erantzuteko denbora kritikoa baita.

Era berean, bi zerbitzuak bateratzeak BCSCren sistemak eta azpiegiturak hobetzeko ekintzak identifikatzea lagunduko duten sinergiak erraztuko ditu, eta baliabideak partekatzearen ondoriozko kostuak optimizatzea ahalbidetuko du.

Laburbilduz, egungo bi zerbitzuen bat-egiteak eraginkortasun handiagoa emango du zerbitzu orokorraren kudeaketan, eta hori ikuspegi integralarekin eman ahal izango da.

3.2. Ingurune teknologikoa

Kontratazioaren xede den zerbitzuaren irismenak BCSCren IKT Azpiegitura osatzen duten sistema eta elementu guztiak barnean hartzen ditu. Ondorengo taulan ingurune teknologiko hori zehazten da:

Kategoria	Teknologia	Xehetasunak
Komunikazioak	- Cisco	- (3) x Switch
Segurtasuna	- Palo Alto - Fortinet	- (2) x HA Appliance - (2) x HA Appliance
Hiperkonbergentzia	- Nutanix	- (3) x Nodo
Birtualizazioa	- Nutanix Acropolis - VMWare	- - - (2) x Host fisiko
Biltegiratzea	- HPE	- (1) x SAN
Backup	- CommVault	- (1) x Zerbitzari
Wifia	- Aruba	- (3) x Sarbide-puntu
Sistema eragileak	- Linux sistema eragileko zerbitzariak - Windows sistema eragileko zerbitzariak	- 60 zerbitzari birtual - 30 zerbitzari birtual
Produktu espezifikoak	- Microsoft Active Directory Domain Services - Aruba Clear Pass Policy Manager - ProactivaNET plataforma	- (2) x DC - (2) Aruba CPPM - (1) sistema
Softwarea	- Azpiegiturak kudeatzeko tresna osagarriak eta software espezifikoa (FreeIPA, Zabbix, etab.)	- -
SIEM	- Splunk	- (1) sistema
EDR	- Cybereason	- (1) sistema
WAF	- Imperva SaaS modalitatean	- (10) x Domeinu

Ordenagailu pertsonalak, eramangarriak nahiz mahaigaineko ordenagailuak, partzialki sartzen dira kontratuaren irismenaren barruan. Mota horretako gailuetarako irismena gorabeheren kudeaketatik eratorritako jardueretara mugatuta dago, baldin eta segurtasun-gorabeherak mota horretako gailuari eragiten badio edo horretan badu jatorria. Era berean, ordenagailu pertsonalak analisi- eta lehenespen-fasean dauden kalteberatasunen kudeaketaren irismenean sartuta daude, eta adabatze- eta erremediatze-fasetik kanpo geratzen dira. Ez dira kontratu honen xede mikroinformatikako eguneroko zereginak. Gaur egun 25 ordenagailu pertsonal ditugu, guztiak ere Windows 10 sistema eragilez hornituak.

Azkenik, espediente honen xede izango dira, halaber, eskura daitekeen ekipamendu berria eta BCSCk kontratu honek irauten duen bitartean bere gain hartzen dituen sistemak eta azpiegiturak.

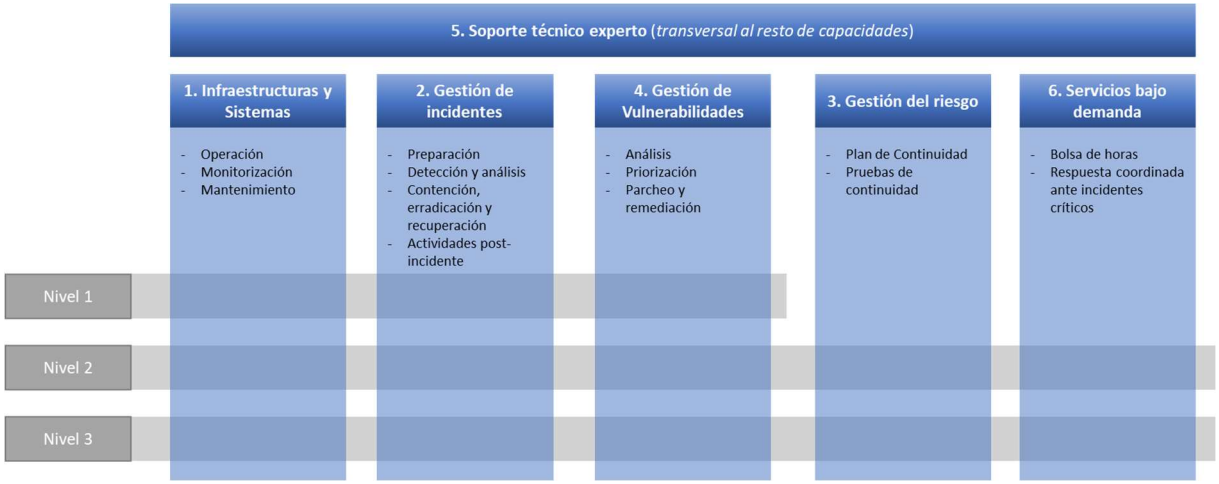
3.3. Eguneraketa teknologikoa

Kontratua gauzatzen ari den bitartean, indarrean dagoen bitartean sortzen diren teknologia berriak jaso beharko ditu zerbitzuak, eta epe jakin batzuk ezarri beharko dira teknologia berri bakoitza hartzeko.

Horrez gain, enpresa esleipendunak epe horretan zerbitzuari atxikitako gutxieneko teknikari batzuk prestatu eta, hala badagokio, ziurtatu beharko ditu.

3.4. Zerbitzuaren ezaugarriak

Kontratuaren enpresa esleipendunak BCSCren sistema eta azpiegitura guztien segurtasun- eta azpiegitura-euskarriaren zerbitzua eman beharko du. Irudi honetan eskatutako gaitasunak jasotzen dira, ezaugarri teknikoen agiri honetan zehar garatzen direnak:



Zerbitzuaren gaitasunak

Behean, kontratuaren irismena zehazten da, eta haren edukia 4. atalean deskribatutako eskakizunekin osatzen da.

- **1.** BCSCren **sistemen eta azpiegituren laguntza teknikoko gaitasuna**, barne hartuz:
  - BCSCren sistema eta azpiegitura guztien eragiketa, kudeaketa, administrazioa eta monitorizazioa, eta dagokion dokumentazio teknikoa sortzea eta eguneratzea.
  - Mantentze zuzentzailea, prebentiboa eta ebolutiboa, baldintza teknikoen agirian deskribatutako zerbitzu-mailen arabera.
  - Fabrikatzaileei eskalatzea, dauden mantentze-kontratuak erabiliz.
- **2. Segurtasun-gorabeherak kudeatzeko gaitasuna**, honako hauek barne:
  - Edozein segurtasun-gorabeherari behar bezala erantzuteko prestaketa-zereginak.
  - Gertaerak monitorizatzeko segurtasun-eragiketak, bai eta segurtasun-gorabeheren analisia, identifikazioa, detekzioa eta alerta goiztiarra ere. Segurtasun-tresna espezifikoen ustiapen aktiboa barne.
  - Segurtasun-gorabeheren aurrean euste-, desagerrarazte- eta leheneratze-zereginak egitea.
  - Gorabehera baten ondoren ikasitako irakaspenak identifikatzea.
- **3. Arriskua kudeatzeko gaitasuna**, barne hartuz:
  - IKT zerbitzuetarako Jarraitutasun Planaren urteko berrikuspena eta eguneraketa.
  - Leheneratze-planak eguneratzea eta dagozkien jarraipen-probak egitea.
- **4. Kalteberatasunak kudeatzeko gaitasuna**, honako hauek barne:
  - Aldizkako eskaneatzeak egitea BCSCren azpiegitura osatzen duten elementu eta

sistema guztien gain.

- Identifikatutako kalteberatasunak aztertzea eta lehenestea.
- Kalteberatasunen adabatzea eta erremediatzea.

- **5. Laguntza tekniko aditua izateko gaitasuna**, honako hauek barne:
  - Laguntza teknikoa eta koordinazioa kontratuan parte hartzen duten talde eta lantalde guztiekin.
- **6. Eskaerapeko zerbitzuak**, honako hauek barne:
  - Ordu-poltsa bat kontratuarekin zuzeneko harremana duten eta haren irismenean sartuta ez dauden jardueretarako.
  - Segurtasun-gorabehera kritikoen aurreko erantzun koordinatua.

4. ZERBITZUAREN ESKAKIZUNAK

4.1. Sistemen eta azpiegituren laguntza teknikoaren gaitasuna (aurrerantzean, "**1. zerbitzua**")

4.1.1. Eragiketa eta administrazioa

Laguntza teknikoko gaitasunerako proposamenak 3.2 atalean zehaztutako BCSCren azpiegituraren eragiketa, kudeaketa eta administrazioa jaso beharko ditu. BCSCk eremu horretan eskatutako zeregin guztiak egingo dira, bai eta esleipendunak sistemen funtzionamendu egokirako beharrezkotzat jotzen dituen bestelako zeregin guztiak ere, kontratu honen xede diren beste gaitasun batzuetatik sortutako tiketen tratamendua eta jarraipena barne.

Exhaustiboak izateko asmorik gabe, eragiketa- eta administrazio-zereginek honelako ekintzak inplika ditzakete: zerbitzari birtual berriak zabaltzea, backupak egitea eta leheneratzea, erabiltzaileen kontuak kudeatzea, sistemak gotortzea, aktiboak kudeatzea edo konfigurazioa aldatzea, BCSCren azpiegitura osatzen duten sistemak eta beste elementu batzuk eguneratzea eta adabatzea, etab.

Era berean, esleipendunak eguneratuta eduki beharko du lehendik dagoen dokumentazioa, eta dokumentu berriak sortu beharko ditu (adib., interkonexio-topologia, konfigurazioak, sare-diagramak, datu-fluxuaren diagramak, sistemaren mapak, etab.), zerbitzuaren xede diren sistemak eta azpiegiturak behar bezala dokumentatuta mantentzeko. Zerbitzuaren barruan, gutxienez, azpiegitura osatzen duten sistemei buruzko dokumentazio tekniko guztia, sortutako eta lehendik dagoena, urtean behin eguneratzeko jarduera bat sartuko da.

Gorabeheren kudeaketatik, arriskuaren kudeaketatik eta kalteberatasunen kudeaketatik eratorritako jarduera guztiei laguntza eman eta lagunduko zaie eragiketatik. Halaber, laguntza tekniko adituarekin batera lan egingo da, hala eskatzen duten zereginetan.

Eragiketa BCSCk eskatuta egingo da, edo bi alderdien artean adostuta esleipendunak modu proaktiboan proposatzen duenean. Egindako zeregin guztiak –bai BCSCk eskatutakoak eta bai esleipendunak modu proaktiboan proposatutakoak– BCSCren ITSM kudeaketa-tresnetan behar bezala dokumentatuta eta erregistratuta geratu beharko dira.

4.1.2. Monitorizazioa

Laguntza teknikoko gaitasunerako proposamenak BCSCren azpiegitura osatzen duten eta 3.2 atalean xehatuta dauden sistema eta elementu guztien monitorizazio jarraitua ere barnean hartu beharko du.

Monitorizazioaren helburua izango da azpiegiturako edozein elementutan intzidentziak goiz detektatzea, azpiegiturari arreta eman ahal izateko eta modurik eraginkorrenean eta ahalik eta azkarren konpondu ahal izateko. Intzidentzia posible bat detektatzen denean, esleipendunak BCSCren ITSM kudeaketa-tresnan sortuko du dagokion tiketa.

Esleipendunak azpiegituraren osasun-egoeraren dashboard bat eman eta eguneratuta mantenduko du, BCSCk kontsultatu ahal izateko.

Gaur egun, BCSCk Zabbix tresnan oinarritutako monitorizazio-sistema bat du. Enpresa esleipendunak sistema hori erabili eta mantendu beharko du, BCSCrekin adostuta eta hark onetsi

ondoren esleipendunaren monitorizazio-tresna propioa ere integratu ahal izatearen kalterik gabe. Monitorizazio-tresnak monitorizatu beharko du kontratuaren xede den azpiegitura osatzen duten sistema eta elementu guztien egoera orokorra, baita haien kontsumoak, geldialdiak, hutsegiteak, zerbitzuen erabilgarritasuna eta abar ere, eta BCSCren ITSM kudeaketa-tresnarekin integratuko da intzidentziak automatikoki irekitzeko.

4.1.3. Mantentze-lanak

Enpresa esleipendunak mantendu beharko ditu BCSCren azpiegitura osatzen duten eta 3.2 atalean xehatuta dauden sistema eta elementu guztiak.

Mantentze zuzentzaile, prebentibo eta ebolutiboen ondoriozko jarduera guztiak barnean hartuko dira, baita fabrikatzaileari eskalatzea ere, BCSCren ITSM tresnan behar bezala dokumentatu eta erregistratuta.

Zerbitzuak barnean hartuko ditu dokumentazioa eta/edo dokumentazioaren eguneraketa, mantentze-lanak egiteko beharrezkoak diren zeregin errepikakorrekin.

Mantentze zuzentzailea

Mantentze zuzentzailea sartu beharko da proposamenean, eta zerbitzu horren helburua izango da kontratuan sartutako edozein ekipotan akatsak konpontzea; akats gisa ulertuko da ondo funtzionatu beharko lukeen edo zuzena izan beharko lukeen zerbaitek ez funtzionatzea edo ondo ez egotea.

Mantentze zuzentzaileak barnean hartu beharko du intzidentziak eta gorabeherak konpontzeko beharrezkoak diren zeregin guztiak egitea, zerbitzua ahalik eta lasterren leheneratzen saiatuz beti, inpaktua minimizatuz eta lan horiek errepikatzea prebenitzeko beharrezkoak diren neurriak hartuz.

Intzidentzia konpontzeko erantzukizunak kontratuaren irismena gainditzen duela erabakitzen den kasuetan, enpresa esleipendunak dagokion hirugarren alderdiari eskalatuko dio. Eskalatzeak argi eta garbi definituak eta prozedura bidez zehaztuak ditu BCSCk, edozein nahasketa-mota saihesteko. Eskalatzea izango da intzidentzia prozeduran definitutako kanalen bidez jakinaraztea.

Mantentze prebentiboa

Lizitatzaileak mantentze prebentiboa sartu beharko du proposamenean, eta mantentze horren helburua izango da kontratuan sartutako ekipoen funtzionamendu ona eta fidagarritasuna bermatzea eta etorkizunean sor daitezkeen arazo-iturriak detektatzea.

Esleipendunak bi txosten egin beharko ditu urtean, kontratuaren xede den ekipamenduaren egungo egoera adierazita, eta azpiegituraren errendimendua eta/edo erabilgarritasuna hobetzera bideratutako proposamena egingo du.

Txostenean alderdi hauek aztertuko dira gutxienez: hardware-berrikuspena, software-bertsioak, bizi-amaierako datak (bai softwarea bai hardwarea), bugak eta/edo kalteberatasunak, egindako konfigurazioak, lizentzien egoera eta kontsumoa eta ekipoen nahiz azpiegitura osoaren errendimendua.

Txostenak jaso ondoren, BCSCk emaitzak aztertuko ditu, eta proposatutako ekintzak gauzatzea komeni ote den aztertuko du. Erabakia proposamenen bat gauzatzearen aldekoa bada eta proposamen hori gauzatzeak ez badakar lizentziak aldatzea edo osagai berriak eskuratzea, esleipendunak egingo du gauzatzea, inolako kosturik sorrarazi gabe.

Mantentze ebolutiboa

Lizitatzaileak mantentze ebolutiboaren proposamen bat jaso beharko du, azpiegituran beharrezkoak diren aldaketak egiteko sistemaren funtzionaltasunak handitzeko edo hobetzeko asmoz, BCSCren beharrengatik nahiz beste arrazoi batzuengatik, hala nola arau-aldaketak, bertsioen euskarri-amaiera, etab.

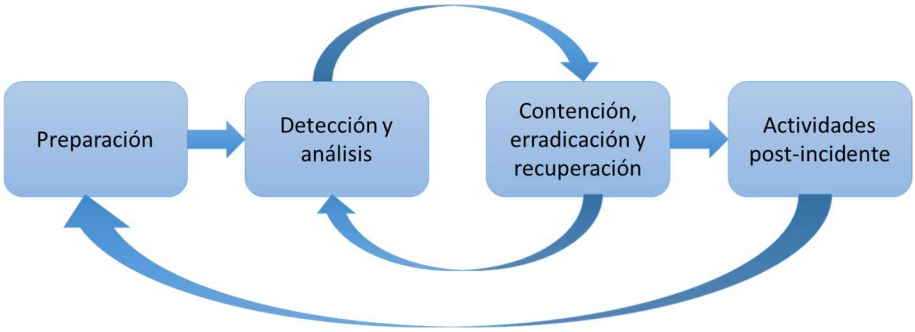
BCSCk proposamenak aztertuko ditu, bai eta proposatutako ekintzak gauzatzearen egokitasuna ere. Erabakia proposamenen bat gauzatzearen aldekoa bada eta proposamen hori gauzatzeak ez badakar lizentziak aldatzea edo osagai berriak eskuratzea, esleipendunak egingo du gauzatzea, inolako kosturik sorrarazi gabe.

Eskalatua fabrikatzaileari

BCSCren azpiegitura osatzen duten sistema eta elementu bakoitzak mantentze-kontratu bat du dagokion fabrikatzailearekin. Beharrezkoa denean, enpresa esleipendunaren ardura izango da fabrikatzaileari eskalatzea kasu bakoitzean erabilgarri dauden tresnen bidez.

4.2. Gorabeherak kudeatzeko gaitasuna (aurrerantzean, "**2. zerbitzua**")

Gorabeherak kudeatzeko gaitasunak gorabeherei erantzuteko bizi-ziklo osoa estaliko du, fase hauen arabera:



Gorabeheren kudeaketa

4.2.1. Prestaketa

Zerbitzuak barne hartuko du erantzun-prozedura guztien prestaketa, Gorabeheren aurreko Erantzun Plana berrikustea eta eguneratzea barne. Gainera, egin beharreko ekintzei buruzko erreferentzia-gida gisa, egoki diren Playbook-ak diseinatuko dira.

BCSCn eskuragarri dauden tresnen analisian oinarrituta, gaitasunen eta zereginen katalogo bat ezarri beharko da, horien ustiapen optimoa egiteko eta sor daitezkeen gorabeherei erantzuna emateko gap-ak identifikatzeko.

Kontratuaren irismenaren barruan, enpresa esleipendunak prozedura partikular bat definitu beharko du gorabehera kritikoak identifikatzeko eta tratatzeko, BCSCk balidatu beharko duena. Gorabehera kritikotzat jotzen da BCSCren zerbitzuen eta/edo negozioaren segurtasunerako arrisku handiko egoera bat identifikatzen duena.

Definitutako gida eta plan guztiak BCSCk onartu beharko ditu, eta urtean behin probatuko dira. Proben helburua da erantzun-gaitasunak egiaztatzea eta ezarritako erantzun-workflowen funtzionamendua aztertzea. Proba horietan alderdi praktiko bat sartu ahal izango da, eta haren helburua izango da ezarritako segurtasun-neurriek eta detekzio-gaitasunek espero denaren araberako portaera dutela egiaztatzea.

4.2.2. Detekzioa eta analisia

Enpresa esleipendunak SIEM eta EDR teknologiak ustiatuko ditu. Gaur egun, BCSCk SIEM bat du, Splunk fabrikatzailearena, BCSCren IKT azpiegituraren sistema eta osagai guztien eta EDR plataforma baten log-iturriak integratzen dituena. EDR plataforma Cybereason fabrikatzailearena da eta SIEMen integratuta dago.

Zerbitzuaren helburu nagusia izango da segurtasun-gertaerak monitorizatzea, identifikatzea, detektatzea, alerta goiztiarra eta gorabeherei erantzutea, bereziki zabaldutako SIEM eta EDR teknologietan oinarrituz.

Enpresa esleipendunak kontrol-mekanismoak ezarri beharko ditu eta beharrezkoak diren jarduera lotuak gauzatu beharko ditu, bai SIEMek eta bai EDRk estalitako elementuetan agenteek behar bezala funtzionatzen dutela ziurtatzeko, identifikatuz tresna horiek behar bezala estaltzen ez dituztenak, softwarea edo politika eguneraturik ez dutenak, etab.

SIEM plataforma

SIEMen sortutako gertaeren monitorizazioa eta korrelazioa egingo da, balizko segurtasun-gorabeherak identifikatuz eta aztertuz haien irismena zehazteko, haien inpaktua ebaluatzeko eta zuzentzeko edo erremediatzeko neurriak proposatzeko. Enpresa esleipendunak segurtasun-gorabeherak edo positibo faltsuak katalogatzeko behar diren egiaztapen guztiak egingo ditu. Gorabehera guztiak behar bezala dokumentatu eta erregistratu beharko dira BCSCren ITSM

kudeaketa-tresnan.

Enpresa esleipendunak lan-metodologia bat adostuko du BCSCrekin SIEM behar bezala ustiatzeko. Metodologia horrek, gutxienez, honako hauek ahalbidetu beharko ditu:

- Dashboard-ak konfiguratuz plataformaren beraren iturrien, gertaeren eta osasunaren egoerari buruzko ikuspegia ematea, bai eta zuzenean integratzeko gaitasunak dituzten BCSCko IT ekosistemako gainerako tresnen informazioa ere.
- Gertaera-iturri berriak behar bezala integratzea eta gertaera-mapaketa egitea, erabilera-kasuak behar bezala inplementatzeko aukera emango duena.
- Treat Hunting-eko lanak edo gorabeheren aurreko ikerketak osatzeko beharrezkoak diren bilaketak egitea, horiek dokumentatzeko eta ezagutza-oinarri bat sortuz, analistei beren lanean lagunduko diena.
- Enpresa esleipendunak kontrol-mekanismoak ezarri beharko ditu eta beharrezkoak diren jarduera lotuak gauzatu beharko ditu, bai SIEMek eta bai EDRk estalitako elementuetan agenteek behar bezala funtzionatzen dutela ziurtatzeko, identifikatuz tresna horiek behar bezala estaltzen ez dituztenak, softwarea eguneraturik ez dutenak, etab…

EDR plataforma

EDR plataforma ustiatuz, endpointetako jarduera susmagarri eta portaera anomalo guztiak detektatu eta aztertuko dira. Horretarako, enpresa esleipendunak lan-metodologia bat adostuko du BCSCrekin plataforman agertzen diren alerta eta gertaera guztiak aztertzeko, gutxienez, hauek egiteko:

- Baztertu ez-garrantzitsuak, akats baten ondorioz detektatutakoak edo BCSCren funtzionamendu normalerako beharrezkoak diren jarduerek eragindakoak, plataforma doituz edo ekintza zehatzak proposatuz horiek berriro agertzea saihesteko, eta, gainera, hori guztia erregistratuz.
- Tresna sendotu eta mekanismo bat definitu berehalako ekintzak behar dituzten ekintzak behar bezala tratatzeko, bereziki garrantzitsuak direlako, bai kritikotasun-mailagatik, bai izaeragatik.
- Identifikatu eta aztertu endpointetako jarduera susmagarriak edo portaera anomaloak; arriskuan dauden endpointen kasuan, enpresa esleipendunak gorabehera erregistratu beharko du BCSCren ITSM kudeaketa-tresnan eta gorabeherak kudeatzeko gaitasunak aktibatu beharko ditu.
- Dashboard bat konfiguratu, plataformaren egoeraren, identifikatutako eta egindako jardueren, agenteen eta ekipoen osasun-egoeraren ikuspegi bat emango duena (Jakinaraziz – Isolatuak – Etab.).

Horrez gain, enpresak beharrezkoak diren probak egin beharko ditu (gutxienez urtean behin), DFIR bat exekutatzeko prozedurak behar bezala funtzionatzen duela bermatzeko, segurtasun-gorabehera baten aurrean ebidentziak bilduz eta aztertuz.

Erabilera-kasuak

Erabilera-kasuei dagokienez, zerbitzuak barne hartuko ditu bai lehendik dauden erabilera-kasuen egokitzapena bai erabilera-kasu berrien definizioa. Erabilera-kasu berrien jatorria izan ahal izango da behar diren kasu zehatzak estaltzeko BCSCk egindako eskaerak edo enpresa esleipendunaren esperientzian oinarritutako proposamen proaktiboak. Enpresa esleipendunak egungo gaitasunak aztertzeko plan bat proposatu beharko du, eta, horren ondoren, horiek hobetuko dituzten erabilera-kasu berriak ezartzeko ibilbide-orri bat definitu beharko du.

Gaur egun, BCSCk MagMa framework-a erabiltzen du erabilera-kasuak kudeatzeko eta definitzeko, MITREren ATT&CKen laguntzarekin eta harekin mapaketa eginez, BCSCren gaitasun-mapa osatzeko. Esleipendunak hasiera batean lan-metodologia hori bere gain hartu beharko du, eta etorkizunean proposatu ahal izango ditu hobekuntzak, baita beste batekin ordeztea ere, eta dagokion trantsizio-plana gauzatuko du. Plan horrek ahalik eta eragin txikiena izan beharko du une horretako eragiketetan eta gaitasunetan.

Erabilera-kasuak behar bezala inplementatzen direla bermatzen duen metodologia bat aurkeztu beharko da, aurreko paragrafoan adierazitakoarekin bat. Metodologia horrek erabilera-kasuaren bizi-ziklo osoa estali behar du, eta, gutxienez, honako hauek ziurtatu behar ditu:

- Ezarritako nomenklaturaren eskakizunak betetzea.
- Tresnaren gaineko erabilera-kasua behar bezala inplementatzea iturri edo gertaera berriak integratzeko jarduerak barne, beharrezkoak izanez gero.
- Erabilera-kasuaren funtzionamendu egokia egiaztatzea, mehatxua erreplikatzeko probak adieraziz eta dokumentatuz. (Kontzeptu-proba).
- Atalaseak eta iragazkiak doitzea, gehiegizko alertak edo positibo faltsuak saihesteko.
- Erabilera-kasua doitzea, emandako informazioa ahalik eta osatuena eta eskuragarriena izan dadin analisi-faseetan.
- Kasuaren dokumentazioa zerbitzu-kontrolaren dokumentuetan, garapen-fasea (Pre-Pro), kasuaren inplementazioaren bideragarritasuna eta abar barne.
- Erantzun-workflowa eta hari lotutako zereginak definitzea, BCSCk dagokion balidazioa eginda.
- Egiaztatzea erabilera-kasua behar bezala jakinarazten, erregistratzen eta artatzen dutela ticketing-tresna desberdinetan inplikatutako taldeek.

Inteligentzia eta Threat Hunting.

Zerbitzuak enpresa esleipendunaren inteligentzia-feedekiko integrazioa ere jaso beharko du, bai eta kanpoko beste iturri batzuetatik datozenekikoa ere.

Zerbitzuak Threat Hunting-eko jarduera proaktiboak barne hartuko ditu, telemetriaren ustiapenarekin eta iturrietatik lortutako informazioarekin mehatxuak eta portaera anomaloak modu proaktiboan bilatzeko, bai EDRaren gain bai SIEMaren gain. Jarduera horien jatorria izan daiteke bai kasu zehatzak estaltzeko BCSCren eskaerak, bai enpresa adjudikaziodunaren proposamen proaktiboak, duten esperientzian oinarritutakoak eta, batez ere, eskura duten inteligentzia-informazioan oinarritutakoak.

Enpresa esleipendunak lan-metodologia bat proposatu behar du, lehen aipatutako arloak bilduko dituena eta BCSCn zerbitzu hori estaltzeko duen ikuspegia deskribatuko duena.

4.2.3. Eustea, desagerraraztea eta leheneratzea

Zerbitzuak bere baitan hartuko du proposatutako neurriak gauzatzea, bai eta gorabeherak gertatuz gero eusteko, desagerrarazteko eta leheneratzeko behar den beste edozein jarduketa zuzentzaile ere. Ekintza horiek 3.2 atalean identifikatutako edozein sistema eta elementutan egin ahal izango dira.

Euste-fasearen helburua kaltea mugatzea eta inpaktu handiagoa prebenitzea izango da. Horretarako, enpresa esleipendunak gorabehera zabal ez dadin eta informazioan edo azpiegituran kalte gehiago eragin ez ditzan beharrezkoak diren jarduera guztiak egingo ditu.

Behin gorabeherari eutsitakoan, desagerrarazte-fasean, enpresa esleipendunak gorabehera eragin zuten osagaiak ezabatzeko beharrezkoak diren zeregin guztiak egin beharko ditu. Era berean, eragindako ostalari guztiak identifikatuko dira, eta horiek ere desagerraraziko dira, gorabeheraren osagairen bat gera ez dadin eta etorkizunean gorabeherarik eragin ez ditzan.

Azkenik, leheneratze-fasean, enpresa esleipendunak behar diren zeregin guztiak egingo ditu sistemen ohiko funtzionamendua berrezartzeko. Sistemak azkenean % 100 operatibo daudela balidatzeko probak eta egiaztapen-lanak barne. Exhaustiboak izateko asmorik gabe, leheneratze-zereginek hainbat ekintza ekar ditzakete: sistemak leheneratzea segurtasun-kopia garbietatik abiatuta, sistemak zerotik berreraikitzea, arriskuan dauden fitxategiak bertsio garbiekin ordeztea, adabakiak instalatzea, pasahitzak aldatzea edo sarearen perimetroaren segurtasuna indartzea (adibidez, suebakien erregela-multzoak, router-sarbidea kontrolatzeko zerrendak, etab.).

Gorabehera guztiak behar bezala dokumentatu eta erregistratu beharko dira BCSCren ITSM kudeaketa-tresnan.

4.2.4. Gertaeraren ondorengo jarduerak

Enpresa esleipendunak analisi bat egingo du kudeatutako segurtasun-gorabehera bakoitza itxi ondoren. Gorabeheraren ondorengo analisiaren helburua gertatutakotik ikastea eta gorabehera berriro gertatzeko aukerak mugatzea izango da. Ikasitako irakaspenak behar bezala dokumentatuko dira eta BCSCrekin partekatuko dira.

Analisi horrek, halaber, segurtasun-neurriak nahiz gorabeherak kudeatzeko gaitasuna bera hobetzeko moduak identifikatzeko balioko du. Enpresa esleipendunak identifikatutako segurtasun-hobekuntzak aplikatu beharko ditu, BCSCk balidatu ondoren, betiere horien exekuzioak lizentziak aldatzea edo osagai berriak eskuratzea ez badakar.

4.3. Arriskua kudeatzeko gaitasuna (aurrerantzean, "**3. zerbitzua**")

Enpresa esleipendunak arriskuen kudeaketaren arloko laguntza teknikoa eman beharko du, BCSCren IKT zerbitzuen jarraipenean eragina izan dezaketen arriskuak kudeatzeko. Urtero egingo du kronograma eta garatu beharreko jarduerak planifikatuko ditu, bai eta urte horretan aurkeztu beharreko entregagarriak ere. BCSCk balidatu beharko du proposamena, eta gutxienez jarduera hauek barne hartuko ditu:

4.3.1. Jarraipen Planaren eguneraketa

Gaur egun IKT zerbitzuetarako Jarraitutasun Plan bat dago. Plan hori urtean behin berrikusi eta eguneratu beharko da. Zeregin horretan, martxan jarri diren IKT zerbitzu/prozesu kritiko berrien identifikazioa jasoko da, bai eta lehendik daudenen eguneraketa ere. Era berean, Negozioaren Inpaktuaren Analisia (BIA) eta Arriskuen Analisia (AR) eguneratuko dira, eta jarraitutasun-estrategiak berrikusiko dira, lehendik ezarritako estrategiak eguneratuz eta jarraitutasun-eskakizunak betetzea ahalbidetuko duten estrategia berriak identifikatuz.

4.3.2. Jarraipen-probak

Enpresa esleipendunak Leheneratze Plana berrikusi beharko du, kontingentzia-prozeduren eguneraketa barne, bai eta IKT zerbitzuei erantzuteko eta leheneratzeko beharrezkoak diren prozedura berrien definizioa ere.

Halaber, lehendik dauden Proba Planak berrikusi eta eguneratuko dira (horien helburua leheneratze-jarduerak zehaztea da), eta, behar izanez gero, beharrezkoak diren plan berriak sortuko dira.

Azkenik, Proba Planak balidatzeko helburuarekin, enpresa esleipendunak urteko simulakro bat antolatuko du, eta aktiboki parte hartuko du bertan.

4.4. Kalteberatasunak kudeatzeko gaitasuna (aurrerantzean, "**4. zerbitzua**")

Kalteberatasunak kudeatzeko gaitasunak BCSCren azpiegitura osatzen duten elementu eta sistema guztien kalteberatasunen bizi-zikloa erabat estaliko du.

4.4.1. Kalteberatasunen analisia

Enpresa esleipendunak BCSCren azpiegitura osatzen duten elementu eta sistema guztien kalteberatasunen analisia egin beharko du. Eskaneatzeen aldizkakotasuna BCSCrekin adostuko da, eta gutxienez hilean behingoa izango da. Hargatik eragotzi gabe eskaerapeko eskaneatzeak eskatu ahal izatea inguruabar jakin batzuetan.

Eskaneatzeak egiteko, enpresa esleipendunak kalteberatasunak kudeatzeko plataforma bat erabili beharko du, BCSCren sistemen segurtasun-jarreraren analisia egiteko gai dena. Era berean, BCSCren barne-saretik eta Internetetik sistemak aztertzeko gai izan beharko du. Plataformak sistemen kalteberatasun generikoak eta webgune-inguruneko kalteberatasun espezifikoak analizatu beharko ditu.

Kalteberatasunak kudeatzeko konponbideak kontuan hartu beharko du hodeian zundaren bat egotea Interneten esposiziopeko helbideratzea aztertzeko, eta aukera eman beharko du sare-eremu desberdinetan zundak zabaltzeko, sare-eremu horien helbideratzea aztertzeko, bai eta analisietan sortutako trafikoa optimizatzeko ere. BCSCko langileek tresnaren administrazio-kontsolarako sarbidea izan beharko dute, tresna erabiltzeko aukerarekin, behar izanez gero. Nolanahi ere, tresnaren kudeaketa eta administrazioa enpresa esleipendunaren langileek egingo dute osorik.

Proposatutako kalteberatasunak kudeatzeko konponbideak aukera eman beharko du aztertu beharreko sareetako aktiboak ezagutzeko eta aktibo horien segurtasunaren etengabeko jarraipena egiteko, aktibo horietako bakoitzaren egoerari buruzko ikuspegi zehatza emanez, bai eta denak biltzen dituen ikuspegi global bat ere.

4.4.2. Kalteberatasunak lehenestea

Enpresa esleipendunak lortutako emaitzen analisi bat egingo du, bai eta lehen triaje bat ere, positibo faltsuak baztertuz. Era berean, identifikatutako kalteberatasunak lehenetsi beharko dira, ez soilik CVSS balorazioaren arabera, baita haietako bakoitzari lotutako arrisku-mailan oinarrituta ere. Arrisku-maila kuantifikatuko da mehatxu-adierazleen eta inteligentzia-informazioaren arabera.

Horrez gain, enpresa esleipendunak aditu-analisi bat egingo du tresnek ematen dutenetik harago, eta ezagutza espezifikoak eduki beharko ditu, behar izanez gero inguruneak eskuz berrikusi ahal izateko, eta saiatuko da faltsu positiborik ez dadin eskalatu.

BCSCren sistemetarako kalteberatasun bereziki kritikoa agertuz gero, zerbitzuak 24 ordu baino gutxiagoko epean jakinarazi beharko du, eta jarraipenarekin eta lehentasunezko arretarekin hasi beharko du. Etengabe eta aldian-aldian jakinaraziz identifikatzen doazen arintze- eta/edo erremediatze-neurriak eta zehazten lagunduz BCSCren ingurunean aplika daitezkeen ala ez eta duten inpaktua. Neurri horiek ezartzea bideragarria balitz, beharrezkoa den ezagutzaren ekarpena egin eta jarduera horretan lagundu beharko du. Kasuistika hori 0-Day motako gertaeretara bideratuta dago, edo arrazoi batengatik modu bereziki aktiboan ustiatutako kalteberatasunetara.

4.4.3. Kalteberatasunak adabatzea eta erremediatzea

BCSCk enpresa esleipendunak aurkeztutako emaitzak aztertuko ditu, eta aztertuko du proposatutako adabatze-ekintzak eta/edo erremediatzeak egitea komeni ote den. Erabakia proposamenen bat gauzatzearen aldekoa bada eta proposamen hori gauzatzeak ez badakar lizentziak aldatzea edo osagai berriak eskuratzea, esleipendunak egingo du gauzatzea, inolako kosturik sorrarazi gabe.

Zeregin horiek osatutakoan, enpresa esleipendunak erremediatze- eta/edo arintze-ekintzak balidatuko ditu, behar bezala inplementatu direla egiaztatuko du, kalteberatasunak egiaztatuz, bai eskuz, bai eskaneatze errepikakorraren bidez, bai eskaerapean.

Adabatze- eta/edo erremediatze-ekintza guztiak BCSCren ITSM kudeaketa-tresnan behar bezala dokumentatuta eta erregistratuta geratu beharko dira.

4.5. Laguntza tekniko aditua egiteko gaitasuna (aurrerantzean,**"5 zerbitzua**")

Kontratuan dedikazio osoa duen ingeniari batek eman beharko du laguntza tekniko aditua.

Solaskide nagusia eta zerbitzuaren kalitatearen arduraduna izango da, termino teknikoetan. Lantalde guztiak koordinatuz zerbitzu integrala eskaintzeko, eta beren izaera edo konplexutasuna dela-eta hala eskatzen duten zeregin tekniko guztietan lagunduz. Horrez gain, BCSCren beharretara irekita egongo da kontsultak ebazteko eta agintzen zaizkion jarduerak egiteko.

Laguntza tekniko aditua BCSCren eguneroko jardueretan inplikatuta egongo da, eta aktiboki parte hartuko du sistemen eta azpiegituren eragiketa- eta administrazio-lanetan. Azken zeregin hori errazteko asmoz, gaitasun hori BCSCren bulegoetatik emango da egunero.

4.6. Eskaerapeko zerbitzuak

Behean, BCSCren eskaerapean kontsumituko diren zerbitzuak zehazten dira:

4.6.1. Ordu-poltsa (aurrerantzean, "**6. zerbitzua")**

Zerbitzuak **200 orduko ordu-poltsa** bat izango du, kontratuarekin zuzeneko harremana duen baina hasierako irismenetik kanpo geratzen diren jarduerak egiteko. Behean, adibide gisa, eska daitezkeen zereginen zerrenda azalpenezkoa eta ez-mugatzailea azaltzen da:

- Zerbitzua hobetzen laguntzea helburu duten BCSCren ekimenetan parte hartzea; esate baterako, roleplay-ak, ziberariketak, etab.
- Zeregin errepikakorren automatizazioa eta optimizazioa, hala nola agenteen instalazioa, konfigurazio-parametroak eguneratzea, aldian behingo egiaztapenak, etab.

- Test-motako jarduerak –intrusiokoak eta pen-testing– egitea.
- Segurtasun-tresnen, sareko tresnen, direktorio aktiboaren eta abarren politikak sakonki berrikustearekin lotutako jarduerak.
- Parte hartzea produktu-kontzeptuen probetan eta balorazioa BCSCn ezartzeko aukerari begira.
- …

4.6.2. Gorabehera kritikoen aurreko erantzun koordinatua (aurrerantzean, "**7. zerbitzua**")

Gorabehera kritiko bat identifikatuz gero, gorabeheren kudeaketari buruzko 4.2. atalean zehaztutako zereginez gain, enpresa esleipendunak auzitegi-analisi digitalerako eta gorabeherei erantzuteko zerbitzu espezializatu bat eskainiko du. Gorabehera kritikoei erantzuteko zerbitzu espezializatu horrek honako hauek jaso beharko ditu, gutxienez:

- Gertaeren analisi forentsea, erasoaren jatorria, erabilitako baliabideak eta helburuak zehazteko.
- Aplikatu beharreko euste-neurriak, sistemak berreskuratzeko planak eta ebidentziak babesteko planak definitzea.
- Adierazitako euste- eta berreskuratze-neurriak ezartzea.
- Hasierako lege-aholkularitza eta -laguntzako zerbitzuak, gorabeherei erantzuna emateko zereginetan, hala nola segurtasun-gorabehera larrietan edo arau- nahiz erregulazio-betebeharretatik eratorritako ekintzetan legezko neurriak betearazteko laguntza.
- Gorabeherari buruzko dokumentazioa eta txostena identifikaziotik, inpaktutik, hura konpontzeko neurrietara eta zerbitzuaren globalari buruz proposatutako doikuntzetara.

Gorabehera kritikorik gertatuz gero espezializatutako zerbitzua eskaerapean emango da, urrunetik edo in situ, gorabeheraren inpaktuaren arabera eta zehazten diren sistemak leheneratzeko beharren arabera.

5. LANTALDEA

Proposamenean jaso beharko dira proposatutako lantaldearen xehetasunak, eta, gutxienez, rol eta erantzukizun hauek jaso beharko ditu:

- Zerbitzuaren arduraduna

  Kontratatutako zerbitzuari dagokionez Zerbitzuaren arduradunaren gaitasunak egikaritzeko arduraduna; solaskidea izango da, eta zerbitzua ematen duten pertsonen erantzukizuna izango du BCSCrekiko.

- Laguntza tekniko aditua

  Ezagutza tekniko eta kudeaketa-gaitasun handia duen ingeniaria, kontratuan parte hartzen duten talde eta lantalde guztien bitartekoa izango dena. Era berean, BCSCren eguneroko zereginetan parte hartuko du.

- 1. maila

  Lehen mailako arreta emango duen lantaldea; espezializazio-maila txikiagoa eskatzen duten zereginen erantzukizuna hartu ahal izango du.

- 2. maila

  Kontratuaren xede diren teknologia eta zerbitzu bakoitzeko espezialistak, lehenik 1. mailak konpondu ezin dituen tiketak eskalatzeko.

- 3. maila

  Kontratuaren xede diren teknologia eta zerbitzu bakoitzean adituak, 2. mailak konpondu ezin dituen tiketak eskalatzeko. Espezializazio-maila handiagoa eskatzen duten jardueren erantzukizuna izango dute, bai eta konplexutasun handiagoko zerbitzu-eskaerei, intzidentziei edo gorabeherei buruzkoa ere.

Lantaldea osatzen duen pertsona bakoitzarentzat, 1. mailako rola dutenentzat izan ezik, adierazi beharko da zein roletan parte hartzen duen, baita zerbitzua emateko izango duen dedikazioa eta lantokia ere.

Lantaldearen ezaugarriak dagokion taula erabiliz justifikatuko dira, administrazio-klausulen agirian adierazitakoaren arabera. 1. mailako rolerako errenkada bakar bat sartuko da, talde hori osatzen duten kideen ezagutza eta esperientzia guztiak biltzen dituena, hau da, **ez da beharrezkoa izango 1. mailako rola duten kide bakoitzaren banakako banakatzea sartzea**.

EZ DA ZEHAZTU EDO ONDORIOZTATU BEHARKO PROPOSATUTAKO LANTALDEAK ADMINISTRAZIO-PLEGUAREN BALDINTZA ESPEZIFIKOETAKO 22.2.2 KLAUSULAN ZEHAZTUTAKO ZIURTAPENEN BAT BADU, ZIURTAPEN HORIEK FORMULA BIDEZ EBALUAGARRIAK IZANGO BAITIRA.

Lizitatzaileak konpromisoa hartzen du, esleipenduna izanez gero, lantaldea mantentzeko, Lantaldearen dokumentuan ezarritakoaren arabera, eta jarduera espezifiko bakoitzean ezarritako epean zehar. Kontratua gauzatzeari esleitutako baliabideak kontratuaren hasieratik egongo dira esleituta. Baliabideak aldatuz edo ordeztuz gero, BCSCri jakinarazi beharko dio aldez aurretik, zerbitzuaren kritikotasunaren arabera beharrezkoa den aurrerapenarekin, eta, nolanahi ere, baliabide-aldaketa egin baino 15 egun natural lehenago gutxienez. Nolanahi ere, ordezkoak edo ordezkoek eskainitako profilaren edo ordeztu beharreko baliabidearen hizkuntza-eskakizun bera edo handiagoa izango du(te).

BCSCk zerbitzuei esleitutako baliabideak aldatzea eskatu ahal izango du, baliabideak desegoki izateagatik edo eskatutako kaudimen-betekizunak nahiz teknikoak ez betetzeagatik, edo kontratistak egiazkoak ez diren inguruabarrak deklaratu dituelako; kasu horretan, kontratua hutsaltzea eta kalifikazioetan hurrengo lizitatzaileari esleitzea eragin ahal izango du.

6. ZERBITZUAREN ANTOLAKETA

6.1. Zerbitzuaren kudeaketa

6.1.1. ITSM kudeaketa-tresna

BCSCk bere ITSM kudeaketa-tresna propioa du. Kontratuaren xede den zerbitzuaren kudeaketa tresna horrekin bakarrik egingo da. Enpresa esleipendunak onartu beharko du, eta hari egokitu; horretarako, erabiltzaile bat emango zaio sarbidea eskaintzeko, haren lana egin ahal izan dezan. Horrez gain, tresnak API REST bat ere badu, kanpoko plataformetan integratzeko, eta enpresa esleipendunaren eskura jarriko da.

BCSCren ITSM tresna ustiatu ahal izango da enpresa esleipendunaren ITSM tresnarekin integratuz. Integrazio horretatik eratorritako edozein kostu enpresa esleipendunak hartu beharko du bere gain, eta ezingo zaio zerbitzuari jasanarazi.

Esleipendunak proiektuaren esparruan egindako edozein ekintza, edozein dela ere, BCSCren ITSM tresnan behar bezala dokumentatu eta erregistratu beharko da. Era berean, zerbitzuaren adierazleak, ezarritako Zerbitzu-mailako akordioa betetzeko kalkuluan erabilitakoak barne, tresna honetatik lortuko dira.

Era berean, BCSCn edozein intzidentzia, gorabehera edo zerbitzu-eskaera BCSCren tresnatik soilik irekiko da. Horrez gain, enpresa esleipendunak 24x7 telefono-zenbaki bat jarriko du zerbitzuaren eskura, lehentasun handieneko tiketak artatzeko.

6.1.2. Zerbitzuaren jarraipena

Esleipendunak etengabeko jarraipena egingo du intzidentzien, gorabeheren eta zerbitzu-eskaeren egoerari dagokionez, ezarritako zerbitzu-mailan egon daitezkeen ez-betetzeak identifikatzeko. Alde horretatik gerta daitekeen edozein desbideratze garrantzitsu berehala jakinarazi beharko zaio BCSCk izendatutako pertsonari, zerbitzuaren arduradunarekin trata dezan. Era berean, BCSCk desbideratze garrantzitsuak identifikatzen baditu SLAren betetze-mailan, horren berri emango zaio zerbitzuaren arduradunari, azter ditzan.

Zerbitzuaren kalitatea ziurtatzeko, enpresa esleipendunak jarraipen-bilerak egingo ditu aldian behin, eta haren eduki zehatza BCSCrekin adostuko da, eta helburu eta gutxieneko periodikotasun hauek izango ditu:

- Asteko jarraipen teknikoa, astean zehar landutako jarduerak berrikusteko.
- Hileroko jarraipen exekutiboa, epealdiko jarduera xehetasunez aztertzeko.
- Seihileko jarraipen estrategikoa, proiektuaren jarraipen estrategikoa egiteko, maila estrategikoan.
- Jarraipen tekniko espezifikoak, dedikazio handiagoa behar duten zeregin espezifikoen jarraipena egiteko. Haien aldizkakotasuna aldatu ahal izango da lotutako zerbitzuen premien eta heldutasun-mailaren arabera.

6.1.3. Jardueraren berri ematea

Reporting-ereduak aukera emango du zerbitzuaren egoera etengabe egiaztatzeko, eta gutxienez alderdi hauek jaso beharko ditu:

Hileko txostena

Enpresa esleipendunak jarraipen-txosten bat egingo du hilero, eta bertan zehaztuko dira aldi horretako intzidentziak, gorabeherak eta zerbitzu-eskaerak. Txosten horren helburua izango da egindako zerbitzuaren azken kalitatea bermatzea, eta txostenaren eduki xehatua enpresa esleipendunaren eta BCSCk izendatutako pertsonaren artean adostuko da.

Txostenak jasoko du aginte-koadro gisa erabiliko den aldiko gertakari nagusien goi-mailako laburpen exekutiboa, zerbitzuaren egoera orokorra ezagutzeko aukera emanez, bolumetriari eta zerbitzuaren bilakaerari dagokienez.

Horrez gain, txostenean zerbitzuaren gaitasun hauei dagozkien jarduera espezifikoak zehaztuko dituzten eranskinak sartuko dira:

Sistemen laguntza teknikoa. Hilabetean artatutako gorabeheren eta zerbitzu-eskaeren xehetasunak jasoko dira, baita haien identifikazioa, lehenespena, deskribapena, eragindako aktiboak, konponketa eta abar ere.

Gorabeheren kudeaketa. Gorabeheren kudeaketari buruzko ekintza guztiak jasoko dira, haien identifikazioa, lehenespena, deskribapena, eragindako aktiboak, arrisku-maila (baldin eta aplikatzen bada), kritikotasuna eta abar zehaztuz. Gainera, ebidentziak, dokumentu-erreferentziak eta bereziki garrantzitsuak direnentzako gomendioak emango dira. Era berean, txostenean maila altuko laburpen exekutibo bat ere jasoko da, aurkikuntza nagusiekin.

Kalteberatasunen kudeaketa. Kalteberatasunen analisiaren emaitzak xehatuko dira, aurkitutako kalteberatasunak barne hartuz haien identifikazioa, lehenespena, kalteberatasunaren deskribapena, eragindako aktiboak, arrisku-maila, CVSS balorazioa (halakorik badago), ebidentziak, dokumentu-erreferentziak, arintze-planak eta gomendioak.

Mantentze prebentiboa

Prebentziozko mantentzeei dagozkien txostenak ezaugarri teknikoen agiriko 4.1.3. atalean zehaztutako jarraibideak betez aurkeztuko dira.

Arriskuaren kudeaketa

Arriskua kudeatzeko dokumentazioa eta entregagarriak ezaugarri teknikoen agiriko 4.3. atalean deskribatutakoaren arabera aurkeztuko dira.

6.1.4. Zerbitzua emateko ordutegia eta lekua

Laguntza tekniko adituaren gaitasuna, 4.5. atalean deskribatua, BCSCren bulegoetatik egunero emango da. Kasu horretan, BCSCren bulegoetara lekualdatutako lantaldeko kideek identifikazio bat izango dute, Kontratistaren langile gisa egiaztatzen dituenak, eta SPRIk Kontratistari eskatu ahal izango dio edozein unetan langile horiek Gizarte Segurantzan alta emateari buruzko justifikazioa. Beren materiala eta ekipoak erabiliko dituzte, zerbitzuaren beharra dela-eta BCSCko materiala erabili behar ez badu behintzat. Kontratu honen xede diren gainerako gaitasunak esleipendunaren bulegoetan eskainiko dira, hargatik eragotzi gabe BCSCk lantaldeko kide bat edo batzuk BCSCren bulegoetan egotea eskatu ahal izatea egoera jakin batzuetan. Egoera horiek egin beharreko lanen kritikotasunetik edo BCSCren behar puntualetatik sor daitezke.

Zehazki, jarduera hauek modu presentzialean egingo dira BCSCren bulegoetan, eta zerbitzuaren arduradunaren, laguntza tekniko adituaren eta kasu bakoitzean inplikatutako 2/3 mailako teknikarien parte-hartzea beharko dute: hileko jarraipen-bilerak, kontingentzia-planak egiaztatzeko simulakroak, beren irismenagatik edo inpaktuagatik BCSCk in situ egitea komenigarritzat jotzen dituen esku-hartzeak, ziberariketak eta antzeko beste egoera batzuk.

Sistemen eta azpiegituren 2/3 mailako laguntza teknikoaren gaitasuna osatzen duten lantaldeko kide nagusiek BCSCren bulegoetatik (Miñaoko Parke Teknologikoa - 015010 Vitoria-Gasteiz - Araba) 150 km baino gehiagoko distantziara ez dagoen bulego tekniko batetik eman beharko dute zerbitzua, gerta daitekeen edozein gorabeheraren aurrean BCSCren bulegoetan epe egokian egon ahal izateko bezain hurbil BCSCtik, eta, nolanahi ere, ordu eta erdiko epean gehienez ere.

Zerbitzua 24x7 ordutegi jarraituan emango da. Hala ere, SLA batzuk 24x7 ordutegi jarraituan kalkulatuko dira, eta beste batzuk lan-ordutegian, 6.1.5. atalean zehaztutakoarekin bat.

SLAk lan-ordutegian kalkulatzeko, ordutegi hau hartuko da kontuan:

- Lanaldi zatitua (urritik maiatzera):
    - Astelehenetik ostegunera: 8:00etatik 18:00etara
    - Ostirala: 08:00etatik 15:00etara
- Lanaldi intentsiboa (ekainetik irailera):
    - Astelehenetik ostiralera: 8:00etatik 15:00etara

6.1.5. Zerbitzu-mailako akordioa

Enpresa lizitatzaileak zerbitzu-mailako akordioaren eredu bat proposatu beharko du, kontratatutako zerbitzuak muga onargarrien barruan emango direla bermatzeko, eta konpromisoa hartu beharko du, gutxienez, zerbitzuak behean zehazten diren gutxieneko mailen arabera emango direla bermatzeko:

Intzidentzia eta gorabeheretarako SLA

Lehentasuna	Azalpena	Erantzuteko denbora	Konpontzeko/eusteko denbora
Kritikoa	Zerbitzu kritiko bat galtzea edo degradatzea	< 1 ordu	< 3 ordu (**24 x 7 ordutegia**)
Handia	Kritikotzat jotzen ez den zerbitzu bat galtzea	< 2 ordu	< 6 ordu (lan-ordutegia)
Ertaina	Behar bezala lan egitea eragozten duen zerbitzu bat degradatzea	< 3 ordu	< 12 ordu (lan-ordutegia)
Txikia	Zerbitzu-galerarik gabe	< 6 ordu	< 24 ordu (lan-ordutegia)

Zerbitzu-eskaeretarako SLA

Lehentasuna	Azalpena	Erantzuteko denbora	Konpontzeko denbora
Kritikoa	Premiazko eskaerak edo aplikatu ezean lehentasunezko funtzionaltasun bat abian jartzea eragozten duten eskaerak	< 2 ordu	< 8 ordu (**24 x 7 ordutegia**)
Handia	Aplikatu ezean funtzionaltasun berri bat martxan jartzea eragozten duen eskaera	< 3 ordu	< 16 ordu (lan-ordutegia)
Ertaina	Zerbitzuaren ohiko funtzionamendua ahalbidetzen duen eskaera	< 4 ordu	< 24 ordu (lan-ordutegia)
Txikia	Geroratuz gero zerbitzuaren ohiko funtzionamenduan eraginik ez duen eskaera	< 8 ordu	< 48 ordu (lan-ordutegia)

Arriskuaren kudeaketarako SLA

Arriskuaren kudeaketaren barruko jardueren ezaugarri espezifikoengatik, jarduera horietarako aplikatzekoa den SLA hau izango da:

Lehentasuna	Azalpena	Atzerapena
Handia	Behar besteko kalitatez aurkeztutako dokumentazioa eta entregagarriak atzerapenik gabe kronograman eta urteko plangintzan aurreikusitako datekiko.	< 1 aste

Zigorrak

Ez-betetzea gertatuz gero, aplikatu beharreko zigorra metagarria izango da, ehunekoak kalkulatzeko oinarritzat esleipen-prezioaren hamabirena hartuz. Lehentasun ertaineko eta txikiko intzidenteak edo gorabeherak lehen aldiz ez betetzeak ez du zigorrik ekarriko eta ohartarazpen bat erregistratuko da, zigor-eredua hurrengo hilabeteetan aktibatuko duena.

Zigor-eredua hau izango da:

- Lehentasun kritikoko tiketak:
  - Betetzea >= % 95: Zigorrik gabe.
  - % 95 > betetzea >= % 80: % 3ko zigorra.
  - Betetzea < % 80: % 5eko zigorra.
  - Ehunekoak hileko lehentasun kritikoko tiketen guztizkoari dagozkio.
- Lehentasun handiko tiketak:
  - Betetzea >= % 95: Zigorrik gabe.
  - % 95 > betetzea >= % 75: % 3ko zigorra.
  - Betetzea < % 75: % 5eko zigorra.
  - Ehunekoak hileko lehentasun handiko tiketen guztizkoari dagozkio.

- Lehentasun ertaineko tiketak:
  - Betetzea >= % 90: Zigorrik gabe.
  - % 90 > betetzea >= % 75: % 1eko zigorra.
  - Betetzea < % 75: % 3ko zigorra.
  - Ehunekoak hileko lehentasun ertaineko tiketen guztizkoari dagozkio.
- Lehentasun txikiko tiketak:
  - Betetzea >= % 80: Zigorrik gabe.
  - % 80 > betetzea >= % 70: % 1eko zigorra.
  - Betetzea < % 70: % 3ko zigorra.
  - Ehunekoak hileko lehentasun txikiko tiketen guztizkoari dagozkio.

Tiketa izango da edozein intzidentzia, gorabehera edo zerbitzu-eskaera. Aplikatu beharreko formulak berdinak izan arren, adierazleak bereizita kalkulatuko dira intzidentzietarako, gorabeheretarako eta zerbitzu-eskaeretarako.

6.2. Trantsizio-plana

Enpresa lizitatzaileak argi eta garbi zehaztu beharko du eskaintzan bere proposamena, bai zerbitzuan sartzeko trantsizio-planari buruzkoa, bai kontratua amaitzean irteteko planari buruzkoa. Zerbitzuaren trantsizio-fase horietako batek ere ezingo du kostu gehigarririk eragin BCSCrentzat.

Proposatutako trantsizio-planetan eskakizun hauek jaso beharko dira:

- Zerbitzua itzultzeko aldi bat ezartzen da kontratua indarrean dagoen azken hilabeterako, amaitutakoan esleipenduna aldatzen den kasurako.
- Espediente honetara sartzeko trantsizioa, hala badagokio, zerbitzu-prestazio efektiboaren hasierako bi asteetan egin beharko da.