PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍAS TÉCNICAS DE CIBERSEGURIDAD

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2024.76

05/06/2024 (Versión 0)

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 3

2. OBJETO 3

3. ALCANCE Y DESARROLLO DEL SERVICIO 4

3.1 TEST DE INTRUSIÓN EXTERNA 4
3.2 TEST DE INTRUSIÓN INTERNO 4
3.3 TEST DE INTRUSIÓN REVISIÓN 5
3.4 EJECUCIÓN DE LOS TEST Y ENTREGABLES. 5

4. DIMENSIONAMIENTO 6

5. HORARIO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS 6

6. MEDIOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7

7. REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD 7

8. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7

8.1 CONDICIONES GENERALES 8
8.2 CONDICIONES PARTICULARES 9
9. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 10

10. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN 11

11. COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS 11

8.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 12

12. RECEPCIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS 13

13. SEGURIDAD 13

14. PENALIZACIONES 14

15. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS 14

15.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 14
15.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS 14

1. ANTECEDENTES

Para poder desarrollar las distintas iniciativas en materia de ciberseguridad, el Ente Público Euskal Irrati Telebista - Radio Televisión Vasca (en adelante, EITB) necesita complementar su capacidad a través de la prestación de servicios de auditorías técnicas en el ámbito de la ciberseguridad.

Así, en el presente pliego se definirán los servicios a cubrir, los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos, se enmarcan los aspectos organizativos que regirán el servicio a prestar y las condiciones generales de realización de los trabajos descritos. Igualmente se detallará y concretará los elementos de gestión y el plazo requerido para el objeto que se pida. También detallará las actividades concretas requeridas, así como los entregables o hitos establecidos.

Las finalidades que se buscan con esta contratación son las siguientes:

- El refuerzo de la ciberseguridad en el ámbito de EITB, mediante la implantación de auditorías técnicas de seguridad para mejorar la protección y asegurar la efectividad de las medidas de seguridad desplegadas en los distintos sistemas de información.
- El apoyo al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo).
- El avance en los objetivos marcados por la Estrategia Vasca de Ciberseguridad para el periodo 2024 – 2029, en concreto de las líneas de actuación:
  - 1) implantación de una estrategia común y un modelo de gobernanza y coordinación y
  - 2) desarrollo de capacidades transversales para la prevención, detección y respuesta ante incidentes.

La necesidad de estos servicios se enmarca en la adopción de las medidas necesarias para alcanzar el cumplimiento del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, ENS), de aplicación según el artículo 156.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Resulta de especial observación el artículo 10 del ENS: Vigilancia continua y reevaluación periódica, y su Anexo II: Medidas de seguridad.

2. OBJETO

El objeto es la contratación de servicios de auditorías de seguridad que permitan la evaluación imparcial de la idoneidad y suficiencia de las medidas técnicas de seguridad implantadas en servicios, aplicaciones (incluyendo apps móviles), entornos y sistemas de información y sus infraestructuras de soporte y comunicaciones para el Ente Público Euskal Irrati Telebista (en adelante, **EITB**, **Entidad Contratante** o **EC**, indistintamente).

Los trabajos que se contratarán requerirán el desarrollo de un conjunto de actividades especializadas en la realización de auditorías técnicas de seguridad, de acuerdo con las mejores prácticas y recomendaciones del sector y que se describen en detalle en el apartado siguiente. De este modo, la toma en consideración y ejecución de las recomendaciones resultantes del proceso de auditoría permitirá reducir el nivel de riesgo de incidente del sistema o entorno objeto de la auditoría.

De igual manera, la ejecución de las recomendaciones resultantes permitirá a la entidad afectada afrontar, con garantías suficientes en el ámbito de las medidas técnicas, un

proceso de inspección con respecto a una determinada norma o, en su caso, de certificación por parte del algún ente/autoridad de control o bien de certificación.

En cualquier caso, la ejecución del contrato deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3. ALCANCE Y DESARROLLO DEL SERVICIO

Con carácter enunciativo y no exhaustivo, se relacionan los siguientes trabajos y tareas, que tendrán que ser realizados por la empresa adjudicataria del contrato:

3.1 Test de intrusión externa

El objetivo es evaluar y determinar el nivel de seguridad de los sistemas de información expuestos a Internet, por tanto, el grado de acceso que tendría un atacante con intenciones malintencionadas en los mismos. Incluirá el análisis de la superficie de exposición, con identificación de informaciones y servicios inadecuadamente expuestos, así como el análisis de la robustez de la arquitectura de seguridad implantada. Incluirá:

- Fase de descubrimiento y evaluación de activos: Se deberá definir e identificar los sistemas a auditar en busca de vulnerabilidades.

- Fase de Análisis y explotación de vulnerabilidades: Se deberá obtener un resumen del estado de seguridad de dichos activos.

- Fase de generación de recomendaciones prácticas: Se obtendrá un plan de mejora y acción con medidas correctivas a implementar para abordar los problemas encontrados, de la forma más rápida, óptima y efectiva.

Para llevar a cabo este servicio, el adjudicatario deberá emplear procedimientos y metodologías de trabajo estándar apropiados a cada prueba, como OSSTMM, PTES, OWASP, etc. y utilizar herramientas específicas, como escáneres de vulnerabilidades, interceptadores de peticiones, distribuciones software que cuenten con un arsenal de herramientas, fuzzers, scripts desarrollados a medida, etc.

Igualmente se realizarán, al menos, pruebas de apertura de puertos e inyección de código malicioso, testeo de las configuraciones anti-DoS y las restricciones implementadas en capa 7, así como cualquier otra que pueda proporcionar información de interés sobre el grado de exposición/riesgo que presenta el sistema (propagación de vulnerabilidades, posibles exploits que se pudieran usar, etc.).

3.2 Test de intrusión interno

EITB no proporcionará inicialmente información sobre los objetivos, simulando así el comportamiento que pueda tener cualquier usuario malintencionado, con objeto de intentar conseguir el control de servidores, equipamiento o estaciones de trabajo, acceso a datos alojados en ellos, o extraer cualquier información valiosa de los sistemas.

El adjudicatario dispondrá únicamente de cierta información de acceso mediante la cual tratará de vulnerar los permisos otorgados, analizando y documentando los efectos que una escalada de privilegios o cualquier otro tipo de ataque "desde dentro" podría producir. Para llevar a cabo este servicio, el adjudicatario deberá emplear procedimientos y metodologías de trabajo estándar apropiados a cada prueba, como OSSTMM, PTES, OWASP, etc. y utilizar herramientas específicas, como escáneres de vulnerabilidades, interceptadores de peticiones, distribuciones software que cuenten con un arsenal de herramientas, fuzzers, scripts desarrollados a medida, etc.

Igualmente se realizarán, al menos, pruebas de apertura de puertos e inyección de código malicioso, testeo de las configuraciones anti-DoS y las restricciones implementadas en capa 7, así como cualquier otra que pueda proporcionar información de interés sobre el grado de exposición/riesgo que presenta el sistema (propagación de vulnerabilidades, posibles exploits que se pudieran usar, etc.).

3.3 Test de intrusión revisión

Con el fin de garantizar la seguridad de los sistemas, tras el primer análisis y puesta en marcha de las acciones correctivas por parte de EITB, se procederá a una segunda ejecución que garantice que las recomendaciones y subsanaciones han sido realizadas y que los sistemas se establecen en el punto más optimo.

El equipo de EITB definirá el tiempo necesario para poder tomar las medidas correctivas y el ámbito de estas, así como el lanzamiento de la revisión.

Tras la segunda ejecución, la empresa adjudicataria emitirá un nuevo informe con el mismo contenido del primero, donde se validen las correcciones y situación final.

3.4 Ejecución de los test y entregables.

EITB desea llevar a cabo **cuatrimestralmente** la ejecución de las tres actividades planteadas, realizándose por lo tanto tres ejercicios al año. De esta manera, el contrato anual contemplará la ejecución de las siguientes actividades:

- Tres test de intrusión externos
- Tres test de intrusión internos
- Tres test de revisión

Igualmente, el adjudicatario plasmará el resultado del trabajo realizado en los siguientes informes:

- Informe técnico:
  - Descripción de las pruebas realizadas
  - Alcance de las pruebas
  - Medidas de protección identificadas
  - Detalle paso a paso de la intrusión
  - Listado de vulnerabilidades, debilidades o riesgos obtenidos
  - Método para reproducir las vulnerabilidades detectadas
- Informe ejecutivo:
  - Descripción del trabajo realizado

- Resumen de las actividades
- Descripción de los principales hallazgos y de los riesgos asociados
- Conclusiones y recomendaciones

Estos informes deberán ser entregados cuatrimestralmente una vez ejecutados los TEST.

El plazo de ejecución de los trabajos a realizar es de SESENTA (60) días naturales a partir de la fecha de inicio del contrato y en periodos sucesivos de cada cuatro (4) meses.

4. DIMENSIONAMIENTO

Dado que el servicio se basa en la realización de una serie de ejercicios de test de intrusión en modo caja negra, EITB no detallará las especificaciones, estructura o arquitectura de sus sistemas. En la fase de definición y en basé al alcance definido con el adjudicatario, se suministrará la información mínima necesaria.

Con el fin de tener una referencia para la respuesta a esta licitación, esta será en base a los siguientes elementos:

Entorno externo		Los siguientes dominios*: 1. www.eitb.eus 2. www.eitbtaldea.eus 3. www.eitb.tv 4. www.primeran.eus 5. www.makusi.eus 6. www.orain.eus 7. www.guau.eus **** Dentro del precio ofertado deberán contemplarse hasta un máximo de diez (10) dominios.***
		Menos de 1000 páginas dinámicas
		Uso de APIs de interconexión con terceros (máximo 5)
		Número de roles de usuario menor o igual a 5
Entorno interno		Hasta 4000 IPs
		Existen subredes
		Métodos de acceso diversos
		Firewalls internos, de navegación web y de servicios web.

5. HORARIO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Las labores de coordinación con EITB de los servicios se realizará dentro del horario habitual de la EC:

- Lunes a jueves: 8h a 17h
- Viernes y jornada intensiva (junio a septiembre incluidos): 8h a 15h

El adjudicatario tomará las medidas que fueran precisas para asegurar que tiene suficiente personal localizable y puede atender cualquier incidencia dentro del periodo de atención.

Requerimientos en horario habitual:

El adjudicatario deberá proporcionar un teléfono de contacto y un correo electrónico que permita contactar con el coordinador del servicio. El adjudicatario deberá asegurar que ese teléfono y correo serán atendidos en todo momento durante el horario habitual.

Requerimientos fuera del horario habitual:

Fuera del horario habitual el tipo de atención podrá ser:

- Consulta vía telefónica
- Consulta vía correo electrónico

El adjudicatario deberá disponer de los medios necesarios para asegurar las solicitudes serán atendidas en todo momento en un plazo inferior a 24 horas fuera del horario habitual.

6. MEDIOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Correrán por cuenta de la empresa adjudicataria y deberán estar incluidos en los precios:

- Los espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y cuando sea requerido por la entidad adjudicadora para poder integrarse y/o acceder desde sus dependencias a las herramientas y flujos de trabajo de la entidad adjudicadora (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, entornos de desarrollo, etc.).

- El adjudicatario equipará a las personas integrantes del servicio con todos los medios técnicos necesarios para la prestación, incluidos los necesarios para realizar el desplazamiento a los centros de la entidad adjudicadora cuando así se requiera en el contrato basado: vehículos, PC, portátil, material fungible, etc.; así como cualquier otro gasto derivado de desplazamientos que sean necesarios para llevar a cabo los trabajos contratados.

- Las herramientas de prestación, gestión y soporte a los servicios serán las necesarias para asegurar la máxima eficacia y eficiencia de los servicios. Como mínimo, la adjudicataria deberá poner a disposición de su equipo de trabajo y hacer uso de herramientas de gestión de proyectos de forma colaborativa.

7. REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD

De conformidad con lo previsto en apartado 3 del artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), (RD 311/2022) y de acuerdo con la política de seguridad de la EC, la adjudicataria deberá certificar, al menos, el nivel medio en el ENS.

8. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 Condiciones Generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

8.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente personal:

- ✓ **UNA (1) persona coordinadora.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la entidad que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un/a responsable del servicio que además de ejercer la interlocución será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía, experiencia profesional y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato, así como responder en un plazo máximo de 48h en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

No obstante, de acuerdo con los criterios de adjudicación definidos en el apartado "22.2.2.- Criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas" de las cláusulas específicas del contrato del PCAP, las entidades candidatas podrán formular mejoras en los tiempos de respuesta.

La persona responsable del servicio se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio. Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil
- Correo electrónico

- Cualificación mínima de la persona coordinadora:

- Titulación universitaria grado superior, nivel MECES 3 (preferiblemente Ingeniería licenciatura o equivalente) en informática, telecomunicaciones, matemáticas o equivalente.

- A menos 8 años de experiencia en dirección y/o gestión de proyectos tecnológicos en el ámbito de la ciberseguridad.

- Contar con al menos una de las siguientes certificaciones:

  - ISACA CISM®
  - ISC2 CISSP
  - EITC/IS/ACSS
  - EITC/IS/WAPT
  - GIAC GISP
  - GIAC GCIA
  - Mile2 C)ISSO
  - Mile2 C)CSSM
  - EC-Council C|CISO

✓ **Equipo operativo mínimo**

De conformidad con la cláusula 22 de las cláusulas específicas del contrato del PCAP a fin de valorar las características adicionales a las exigidas como mínimo en este PPTP, las entidades candidatas deberán identificar la relación y/o cualificaciones del equipo profesional adscrito a la presente contratación que evidencien su adecuación. En cualquier caso, no se valorará con mayor puntuación el mayor equipo presentado, sino que se considerará la justificación del licitador de que el número de integrantes del equipo propuesto se ajusta a las necesidades del contrato.

Las empresas podrán presentar una propuesta de equipo de auditoría para el desarrollo de los trabajos, con categoría profesional, nivel de especialización y dedicación adecuados para la realización de los trabajos descritos en el contrato según la planificación que se fije y garantizando los niveles de servicio acordados.

- <u>Requisitos mínimos:</u>

  - Técnico/a Superior en Formación Profesional, nivel MECES 1.
  - Contar con al menos tres de las siguientes certificaciones:

    - OSCP
    - OSWP
    - eCPPTv2
    - eWPT
    - eWPTX
    - ARTE

9. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

10. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN

La Entidad Contratista prestará sus servicios fuera de las instalaciones de la EC, si bien el responsable del servicio por parte de la Entidad Contratista podrá acudir a reuniones puntuales a las instalaciones de la EC, para lo que se le proporcionará un acceso ad hoc (en ningún caso se generarán tarjetas de acceso a trabajadores). Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La EC establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el total y correcto cumplimiento de las prestaciones objeto del contrato por parte del adjudicatario. No obstante, la Entidad Contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la EC o para terceros de las omisiones, errores o métodos inadecuados en la ejecución del contrato.

Los datos de carácter personal a que tenga acceso el adjudicatario deberán ser utilizados exclusivamente en los procesos en que haya de surtir efectos la documentación a que estén incorporados, haciéndose responsable el contratista de su utilización con los límites y garantías previstas en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y según lo establecido igualmente en las Cláusulas correspondientes del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

11.COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS

En el control y programación de las tareas a realizar, así como el seguimiento de su correcta realización, todos los resultados deberán ser validados por la EC.

Durante la ejecución de los servicios el Responsable de la EC podrá supervisar la correcta ejecución de la prestación y, en su caso, instar al adjudicatario a que adopte las acciones correctoras necesarias. Para ello, el adjudicatario deberá facilitar la documentación y la

realización de cualquier acción dirigida a constatar por parte de la entidad adjudicataria el grado de avance y/o la calidad de la ejecución del servicio.

Las reuniones mínimas que se deberán realizar durante la ejecución de un contrato son las siguientes:

- Lanzamiento y planificación
- Reunión mensual para seguimiento estratégico/táctico.
- Reunión mensual para seguimiento operativo:
    - Revisión de nuevas necesidades
    - Tratamiento de incidencias.
    - Revisión del grado de cumplimiento de los objetivos
    - Validación y cambios en la planificación.
- Reunión de resultados y finalización del servicio.

El adjudicatario será responsable de elaborar toda la documentación asociada a la concreción y seguimiento del modelo de relación como pueden ser las actas de reuniones.

8.3 Acuerdos de nivel de servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que se establece como mínimo para el servicio viene indicado por los siguientes indicadores:

Indicador	Descripción	Valor objetivo
Constitución del equipo de trabajo	Plazo máximo transcurrido desde la formalización del contrato hasta que el equipo de trabajo ofertado por la empresa para la contratación está en disposición de iniciar los trabajos.	14 días naturales.
Tiempo máximo de sustitución	Plazo máximo transcurrido desde el inicio de la sustitución justificada de una de las personas del equipo de trabajo, hasta la incorporación efectiva de otra persona con igual perfil que pueda desempeñar sus funciones. Se considerará como inicio de la sustitución el momento de solicitud o de autorización de la entidad adjudicadora, o el de la comunicación por la adjudicataria de la baja o cambio de empleador de la persona a sustituir.	14 días naturales.
Tiempo mínimo solapamiento en sustituciones	Periodo mínimo de solapamiento entre la persona que deja el equipo de trabajo y aquella que le va a sustituir para garantizar una adecuada transferencia de conocimientos	5 días laborables.
Cumplimiento de plazos	Número máximo de días laborables de retraso en la aportación de los entregables de un servicio. Se medirán y se sumarán los retrasos producidos en todos y cada uno de los hitos	5 días laborables.

	de entrega establecidos. Para las entregas realizadas antes de la fecha planificada este indicador tendrá un valor igual a cero (no se contabilizarán valores negativos).	
Defectos en entregables	Número máximo de defectos en los entregables. Se entenderá que existe un defecto cuando un entregable, una vez revisado por la entidad adjudicadora, no incorpore o lo haga de forma errónea, no produciendo el resultado esperado, alguno de los requisitos aplicables en el contrato.	10 días naturales.
Plazo ejecución TEST	Plazo para el desarrollo de los test a partir del día comunicado por la EC a la Adjudicataria para la ejecución de los TEST objeto de contratación	60 días naturales.

12.RECEPCIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La entrega de los trabajos se producirá solamente cuando se hayan finalizado todas las actividades incluidas dentro del alcance previsto.

Cuando existan disconformidades con los entregables, el Responsable de la EC comunicará las disconformidades a la entidad adjudicataria para que cumpla sus obligaciones. La EC no recepcionará un entregable hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas.

La Entidad adjudicataria se compromete a generar toda la documentación que sea aplicable como resultado de la prestación de los servicios, la cual deberá ser entregada en el formato electrónico que se determine para facilitar el tratamiento y reproducción de estos. Toda la documentación deberá entregarse actualizada.

El Responsable de la EC determinará si la documentación aportada debe ser mejorada, completada, ampliada o elaborada de otro modo para su mejor aprovechamiento por la organización, previo a la aceptación de esta.

13. SEGURIDAD

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

La empresa adjudicataria del contrato tendrá que designar, según establece el ENS, un punto de contacto para la seguridad (POC) que canalizará y supervisará el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información y la gestión de los incidentes que se puedan producir durante la ejecución del contrato.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del Centro Criptológico Nacional, así como a las recomendaciones emitidas por Cyberzaintza.

La ejecución de pruebas que pudiera interferir o comprometer el normal funcionamiento de los servicios implicados será puesta en conocimiento de EITB con una antelación mínima de 1 día hábil. En este aviso, como mínimo, se indicarán las acciones que se llevarán a cabo, los posibles riesgos y la propuesta de cuándo se realizará.

En estos supuestos deberá existir flexibilidad temporal para adaptar la ejecución de este tipo de pruebas a las necesidades de cada momento. De esta forma, una vez recibido el aviso anticipado, se acordará entre EITB y el adjudicatario, el día y hora de realización, así como aquellos ajustes que se consideren necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

14. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

15. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP:

15.1 Sobre C.- Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

15.2 SOBRE B.- Documentación relativa a los criterios valorables mediante fórmulas

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.