

Servicio Gestionado de Comunicaciones y Seguridad para el Sistema de Información de la Institución del Defensor del Pueblo

Samuel Álvarez Puga
Grado de Ingeniería Informática
Área de Gestión de Proyectos

Joan Gallifa Roca
Atanasi Daradoumis

07/01/2022



Esta obra está sujeta a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada
[3.0 España de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/)

FICHA DEL TRABAJO FINAL

Título del trabajo:	<i>Servicios Gestionados de Comunicaciones y Seguridad para el Sistema de Información de la Institución del Defensor del Pueblo</i>
Nombre del autor:	<i>Samuel Álvarez Puga</i>
Nombre del consultor/a:	<i>Joan Gallifa Roca</i>
Nombre del PRA:	<i>Atanasi Daradoumis</i>
Fecha de entrega:	01/2022
Titulación:	<i>Grado de Ingeniería Informática</i>
Área del Trabajo Final:	<i>Área de Gestión de Proyectos</i>
Idioma del trabajo:	<i>Español</i>
Palabras clave	<i>Gestión, Comunicaciones, Seguridad</i>
Resumen del Trabajo (máximo 250 palabras):	
<p>El objetivo es redefinir los servicios actuales de comunicaciones y seguridad perimetral para que trabajen de forma más coordinada y permitan al Defensor del Pueblo aprovechar, no sólo la sinergia económica de esta unificación, sino sobre todo la evidente sinergia técnica de considerar las comunicaciones y la seguridad como algo intrínsecamente unido y aumentando la agregación de valor de estos servicios hacia la institución, especialmente en el área de la seguridad que evoluciona desde una gestión del perímetro hacia una gestión de la identidad y securización de los accesos. Así pues, el elemento esencial, que constituye un objetivo estratégico del DdP en esta licitación, es tener la capacidad de aprovechar las ventajas y los beneficios derivados de la convergencia entre redes del nuevo contexto digital y el modelo de servicio cloud recientemente adoptado por el Defensor del Pueblo, y que se entiende primordial a medio plazo dentro del proceso de transformación emprendido por la institución.</p>	
Abstract (in English, 250 words or less):	
<p>The objective is to redefine the current communications and perimeter security services so that the “Defensor del Pueblo” (DdP) staff works in a more coordinated way and allow the DdP to benefit, not only of the economic synergy of this unification, but above all the evident technical synergy of considering communications and security as something intrinsically united and increasing the value addition of these services to the institution, especially in the area of security that evolves from perimeter management towards identity management and access security. Thus, the essential element, which constitutes a strategic objective of the DdP in this tender, is to have the ability to make the most of the advantages and benefits derived from the convergence between networks of the new digital context and the cloud service model recently adopted by the DdP, and that is understood as essential in the medium term within the transformation process undertaken by the institution.</p>	

Índice

1. Introducción.....	8
1.1 Contexto y justificación del Trabajo	8
1.2 Objetivos del Trabajo	8
1.3 Enfoque y método seguido.....	9
1.4 Planificación del Trabajo	10
1.4.1 Planificación TFG	11
1.4.2 Planificación Proyecto	12
1.4.3 Análisis de riesgos.....	13
1.5 Breve resumen de productos obtenidos	14
1.6 Breve descripción de los otros capítulos de la memoria	14
2. Modelo	15
3.1. SASE	23
3.2. Comunicaciones de voz sobre plataformas de videoconferencia y espacios de trabajo	24
3.3. Plan del ENS.....	24
3. Fases	25
2.1 Inicio.....	25
2.2 Planificación	25
2.2.1 Presupuesto	26
2.3 Ejecución - Adjudicación	27
2.3 Ejecución - Provisión, instalación y explotación.....	29
2.3.1 Provisión e instalación (implantación).....	34
2.3.2 Explotación.....	35
4. Gobernanza y equipos de trabajo.....	36
5. Gestión del servicio	38
5.1 Interlocutores	39
5.2 Protocolos	40
5.2.1 Protocolo de mantenimiento preventivo	41
5.2.2 Protocolo de mantenimiento adaptativo	42
5.2.3 Protocolo de mantenimiento correctivo	43
5.2.4 Proceso de gestión de incidencias/petición	44
5.2.4 Plataforma de gestión de incidencias	45

5.3. Contingencia y continuidad del negocio, servicio de respuesta ante incidentes	45
5.3.1 Definiciones de situaciones de emergencia	46
5.3.2. Tipificación de los grupos de incidencias	46
5.3.3 Metodología de actuación en caso de avería.....	46
5.3.4 Metodología de actuación en para incidentes de seguridad	48
7. Calidad del servicio	53
5. Facturación.....	57
8. Conclusiones.....	58
9. Glosario	60
10. Bibliografía	61
11. Anexos	62
ANEXO I - Pliego de prescripciones técnicas (PPT).....	63
ANEXO II - Pliego de condiciones administrativas (PCAP).....	142
ANEXO III - Plantillas utilizadas para la valoración.....	252
ANEXO IV – Plantilla Informe Técnico de Valoración	255

Lista de figuras

Ilustración 1 – Gestión del proyecto	10
Ilustración 2 – Planning TFG	11
Ilustración 3 – Planning Proyecto	12
Ilustración 4 – Riesgos previstos y/o sufridos	13
Ilustración 5 – Esquema del modelo	15
Ilustración 6 – Modelo: Servicios de red	16
Ilustración 7 – Enlace entre centros	16
Ilustración 8 – Servicio Akamai	17
Ilustración 9 – AntiDDoS	17
Ilustración 10 – WiFi	18
Ilustración 11 – Cortafuegos	18
Ilustración 12 – Balanceadores con seguridad WAF	19
Ilustración 13 – SIEM/SOAR	19
Ilustración 14 – Correo seguro	20
Ilustración 15 – Modelo: SASE	21
Ilustración 16 – Cuadro precio licitación	27
Ilustración 17 – Cuadro presupuesto licitación desglosado	27
Ilustración 18 – Cuadro criterios de juicio de valor	28
Ilustración 19 – Cuadro criterios de juicio de valor normalizados	29
Ilustración 20 – Plantilla Planning de implantación de servicio	35
Ilustración 21 – Comités para la gobernanza del proyecto	36
Ilustración 22 – Flujos para protocolos	40
Ilustración 23 – Protocolo de mantenimiento preventivo	41
Ilustración 24 – Actividades correctivas	42
Ilustración 25 – Actividades adaptativas solicitadas por el DdP	42
Ilustración 26 – Protocolo de procedimiento adaptativo	43
Ilustración 27 – Protocolo de mantenimiento correctivo	44
Ilustración 28 – Metodología actuación ante una avería	47
Ilustración 29 – Apartados Plan de Respuesta	49
Ilustración 30 – Servicio de respuesta ante incidentes de seguridad	52
Ilustración 31 – Plan de Calidad	53
Ilustración 32 – Tabla resumen de valores	252
Ilustración 33 – Extracto tabla de valores 3A - Calidad del plan...	253

Ilustración 34 – Planning Proyecto completo	272
Ilustración 35 – Planning Proyecto previa de planificación y administrativa	273
Ilustración 36 – Planning Proyecto Hito 1	274
Ilustración 37 – Planning Proyecto Hito 2	275
Ilustración 38 – Planning Proyecto Hito 3, Hito 4, Hito 5 (Devolución)	276

1. Introducción

El documento tiene por objeto mostrar el resultado del estudio realizado para la memoria del Trabajo de Fin de Grado, en adelante TFG, de los estudios de Ingeniería Informática. El trabajo se desarrollará sobre la gestión del proyecto en el que actualmente estoy trabajando en mi puesto laboral. Trabajo en el Defensor del Pueblo, en adelante DdP, como funcionario en el área de Infraestructuras dentro de la unidad de Sistemas, Redes y Comunicaciones. El proyecto que estoy gestionando es el de la contratación de un Servicio Gestionado de Comunicaciones y Seguridad para el Sistema de Información de la Institución del Defensor del Pueblo.

1.1 Contexto y justificación del Trabajo

El área de infraestructuras del Defensor del Pueblo tiene la necesidad de diseñar un servicio de comunicaciones y seguridad para la Institución. El Defensor del Pueblo carece de los medios técnicos y humanos para gestionar una plataforma que cubra todas las necesidades que se requieren, por lo que recurre a empresas del sector para que exploten la gestión del servicio. El área técnica tiene que definir el concurso para la contratación de los servicios gestionados de comunicaciones y seguridad del Defensor del Pueblo durante cuatro años.

El TFG se centra en resumir los pasos dados ya de definición del proyecto, para centrarse el control y monitorización de la implantación y mantenimiento del servicio, y de los protocolos de calidad para asegurar un proyecto exitoso.

Actualmente, se tienen dos contratos diferenciados de comunicaciones unificadas y seguridad perimetral gestionada para los servicios definidos hace otros cuatro años que han evolucionado dentro de sus respectivos ámbitos y redefinidos de manera limitada.

Con el nuevo proyecto se tienen que redefinir por completo los servicios actuales de comunicaciones y seguridad perimetral para que trabajen de forma más coordinada, y permitan al Defensor del Pueblo aprovechar, no sólo la sinergia económica de esta unificación, sino, sobre todo, la evidente sinergia técnica de considerar las comunicaciones y la seguridad como algo intrínsecamente unido. Aumentando la agregación de valor de estos servicios hacia la institución, especialmente en el área de la seguridad que evoluciona desde una gestión del perímetro hacia una gestión de la identidad y securización de los accesos.

Se pretende con esta oportunidad tener la capacidad de aprovechar las ventajas y los beneficios derivados de la convergencia entre redes del nuevo contexto digital y el modelo de servicio *cloud* recientemente adoptado por el Defensor del Pueblo en del proceso de transformación digital emprendido en la gestión de la tramitación de expedientes del ciudadano.

1.2 Objetivos del Trabajo

El objeto del TFG es la definición de la gestión de un proyecto informático cuyo servicio va a ser externalizado a una empresa y en el que se tienen que marcar las directrices de la gestión conjunta de las dos partes.

Los objetivos son definir la plataforma de explotación que la empresa externa tiene que cubrir, y definir los protocolos y métodos que deben dirigir la comunicación entre el Defensor del Pueblo y la empresa para que se haga una explotación de la plataforma adecuada, y los protocolos y métodos para el control que se deben realizar para que el servicio cumpla con la calidad requerida.

Los objetivos subyacentes en la externalización de la gestión de los servicios están ampliamente demostrados e implantados ^[1]:

- Estratélicas
 - Centrarse en el negocio
 - Mejor gestión y predictibilidad del coste
 - Obtener flexibilidad para adaptarse a los nuevos requerimientos del mercado/negocio
 - Reducción de costes
 - Alinear la estrategia de sistemas de información con la estrategia de negocio.
- Organizativas
 - Acceso a recursos expertos, tanto humanos como materiales
 - Mejora de los sistemas de información para los usuarios finales
 - Ajustes de plantilla
 - Quitar los activos del balance
- Tecnológicas
 - Compartir riesgos con el proveedor
 - Mejorar la innovación en los sistemas de información
 - Acceso a las capacidades de la industria
- Funcionales
 - Mejora de los niveles de servicio y la calidad percibida
 - Reducir el *time to market*
 - Desarrollo de proyectos con proveedores

En resumen, se va a desarrollar un trabajo que diseñe la gestión del proyecto de un servicio y la contratación del servicio gestionado por una empresa externa que será designada mediante concurso público.

Cabe hacer mención a la diferencia entre la gestión del proyecto, que es el objeto del TFG, la gestión del servicio unificado y servicios que incluye, y la explotación de la gestión del servicio.

La gestión del servicio unificado, y servicios que incluye, es una parte inherente al propio proyecto, y que es trabajo que finalmente realizará el área TIC del DdP durante y a medida que se vayan implantando los servicios. Pero queda fuera de la gestión del proyecto la propia gestión de los servicios, que será responsabilidad de cada uno de los gestores del servicio por parte del personal del DdP y de la empresa.

La explotación del servicio gestionado es el trabajo que realizará la empresa que es contratada a través del proyecto.

Por lo que la gestión del proyecto debe sentar las bases, los trabajos, los métodos, la planificación, estudios e investigación, los procesos administrativos y resto de trabajos dirigidos a la implantación de la solución que será gestionada como servicio por el Defensor y explotada como servicio por la empresa. El proyecto deberá definir las fronteras entre las partes y el intercambio de información para que quede integrado en un único servicio.

1.3 Enfoque y método seguido

El enfoque se dirige a marcar los requisitos del sistema que marque las directrices que las empresas deben seguir para desarrollar un producto dirigido al cliente, seleccionar la mejor solución calidad/precio, además de establecer y dirigir los planes de migración/implantación de la solución elegida.

La estrategia a seguir pretende obtener el mejor producto para la institución maximizando la inversión. Esto contrasta con la estrategia de las empresas cuyo interés es maximizar los beneficios en la explotación del servicio.

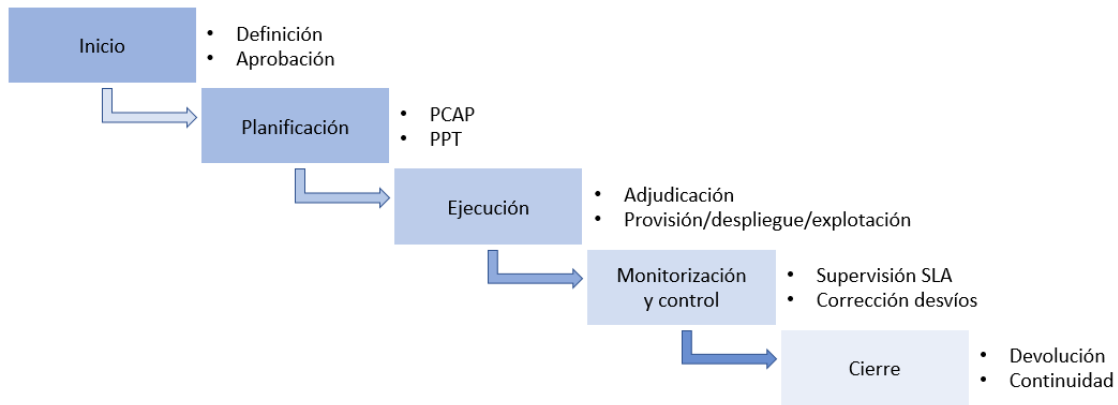


Ilustración 1 – Gestión del proyecto

La gestión de un proyecto que se realiza por concurso, es claramente una metodología en cascada, cuyos procesos son:

- **Inicio:** La definición del proyecto y su aprobación se realizó a principio del año 2021. Además de los trámites administrativos se inició una ronda de consultas con las empresas colaboradoras o potencialmente interesadas en el desarrollo de este tipo de proyectos. En las consultas se intercambiaron información de la situación actual, tendencias del mercado y tecnologías, y presentación de plataformas o sistemas que podrían ser válidos para el proyecto.
- **Planificación:** En base a la información recabada se desarrollaron los planes de gestión (Alcance, tiempo, costes, calidad, recursos, riesgos, etc.) que se plasman en varios documentos que conforman el pliego de licitación que se ha publicado.
- **Ejecución:** Actualmente nos encontramos en este proceso de ejecución. Primero se realiza el estudio de las ofertas y su valoración técnica, aplicando los conocimientos en la materia. Siguiendo los trámites administrativos de un concurso darán como resultado una oferta ganadora. A continuación, se pasa al inicio de la provisión, despliegue, explotación del servicio. Además, se deberá coordinar la continuidad del negocio, migrando los servicios en los proyectos actuales al nuevo proyecto.
- **Monitorización y control:** Desde el mismo momento que se empiecen a ejecutar los trabajos se supervisarán las tareas y se comparan con la planificación, además de comprobar periódicamente que se cumplen los SLA. Se aplicarán medidas de corrección si se detectan desviaciones.
- **Cierre:** El proyecto tiene por definición la fecha de cierre, que coincide con la finalización del contrato. En el cierre se ejecutará la devolución del servicio para iniciar la ejecución de otro nuevo proyecto que retome los servicios que requieran continuidad en el negocio.

1.4 Planificación del Trabajo

Debido a que el TFG está basado en la gestión en un proyecto real la planificación del TFG depende de este. La planificación de proyecto, como se ha indicado está basada en la explotación de un servicio a cuatro años con una fase previa de preparación del proyecto, que se van a trasladar sobre el plan de TFG. Adaptado sus entregas para dar una visión tanto de los hitos realizados como haciendo una interpolación de los pasos por ejecutar.

1.4.1 Planificación TFG

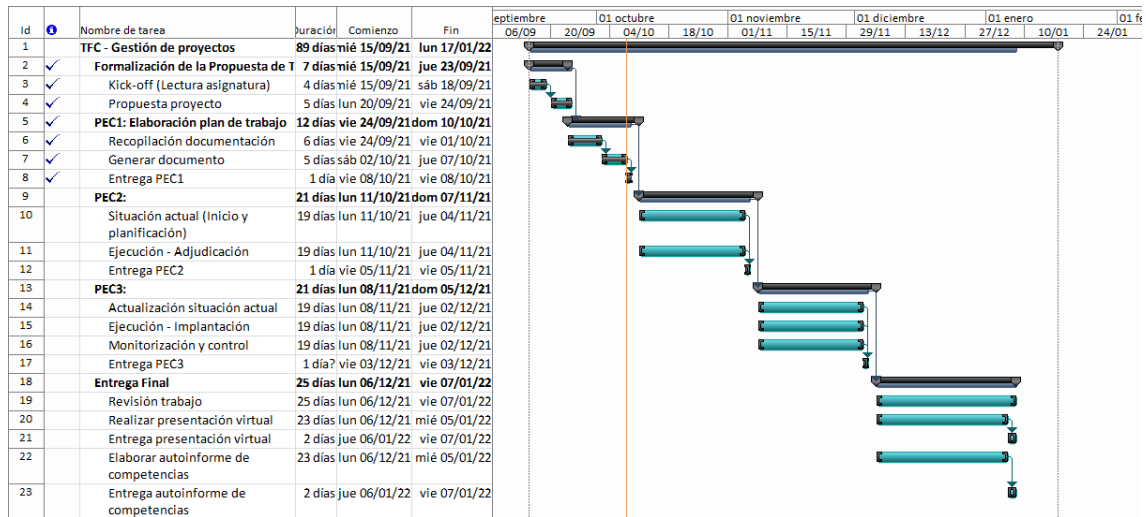


Ilustración 2 – Planning TFG

1.4.2 Planificación Proyecto

La planificación en el tiempo del proyecto se ha realizado a cuatro años para un año previo de la preparación del proyecto. A continuación, se muestra un planning del proyecto real, aunque se puede ver de manera más detallada en el Anexo V en el que se muestra la línea de tiempo y cada uno de los hitos y fases desglosadas. Se ha aprovechado la característica del programa de diseño de planning para dividir el archivo en subproyectos, cada uno con su archivo, lo que permite trabajar de manera individual en cada fase, permitiendo distribuir la información imprescindible a cada uno de los interesados, evitando así, facilitar documentación innecesaria y/o interna.








✓	+ Inicio	63 días	vie 01/01/21	mar 30/03/21
 ✓	+ Planificación	99 días	mar 20/04/21	vie 03/09/21
	- Ejecución	1129 días	sáb 04/09/21	mié 31/12/25
 ✓	+ Contrato administrativo	81 días	jue 02/09/21	jue 23/12/21
	- Provisión, instalación y explotación	1043 días	sáb 01/01/22	mié 31/12/25
	- HITO 1 - Despliegue	64 días	sáb 01/01/22	jue 31/03/22
	+ Fase I – Análisis y Diseño (Due Diligence)	65 días	sáb 01/01/22	jue 31/03/22
	+ Fase II – Implantación	65 días	sáb 01/01/22	jue 31/03/22
	- HITO 2 - Explotación	979 días	vie 01/04/22	mié 31/12/25
	+ Fase III – Estabilización	22 días	vie 01/04/22	sáb 30/04/22
	+ Fase IV – Prestación normal del servicio	959 días	dom 01/05/22	mié 31/12/25
	- HITO 3 - Despliegue evolutivo	87 días	jue 01/09/22	sáb 31/12/22
	+ Fase V – Análisis y diseño evolutivo	88 días	jue 01/09/22	sáb 31/12/22
	+ Fase VI – Implantación del diseño evolutivo	88 días	jue 01/09/22	sáb 31/12/22
	- HITO 4 - Explotación evolutiva	783 días	dom 01/01/23	mié 31/12/25
	+ Fase VII – Estabilización del servicio evolutivo	23 días	dom 01/01/23	mar 31/01/23
	+ Fase VIII – Prestación normal del servicio evolutivo	761 días	mié 01/02/23	mié 31/12/25
	- Cierre	66 días	mié 01/10/25	mié 31/12/25
	HITO 5 - Devolución	66 días	mié 01/10/25	mié 31/12/25

Ilustración 3 – Planning Proyecto

1.4.3 Análisis de riesgos

Al ser un TFG basado en un proyecto real existen los riesgos a los que está sujeto el proyecto. Los mayores riesgos son el no cumplimiento de los plazos, que se pueden deber a las siguientes causas:

- Retraso en la entrega de equipos. Debido a la situación actual de desabastecimiento de materiales, existe la posibilidad de que las empresas no puedan suministrar los equipos sobre los que se gestionan los servicios.
- Retraso en la migración de un servicio. Muchos de los servicios individuales actualmente están siendo explotados por empresas con contratos vigentes. Estas empresas pueden retrasar la entrega del servicio.
- Retraso de la implantación de un servicio por causas estratégicas. Los servicios incluidos impactan sobre el resto de plataformas, sistemas y servicios implantados en el Defensor del Pueblo. Por razones estratégicas, se puede retrasar la puesta en marcha de alguno de los servicios para asegurar la continuidad del negocio.

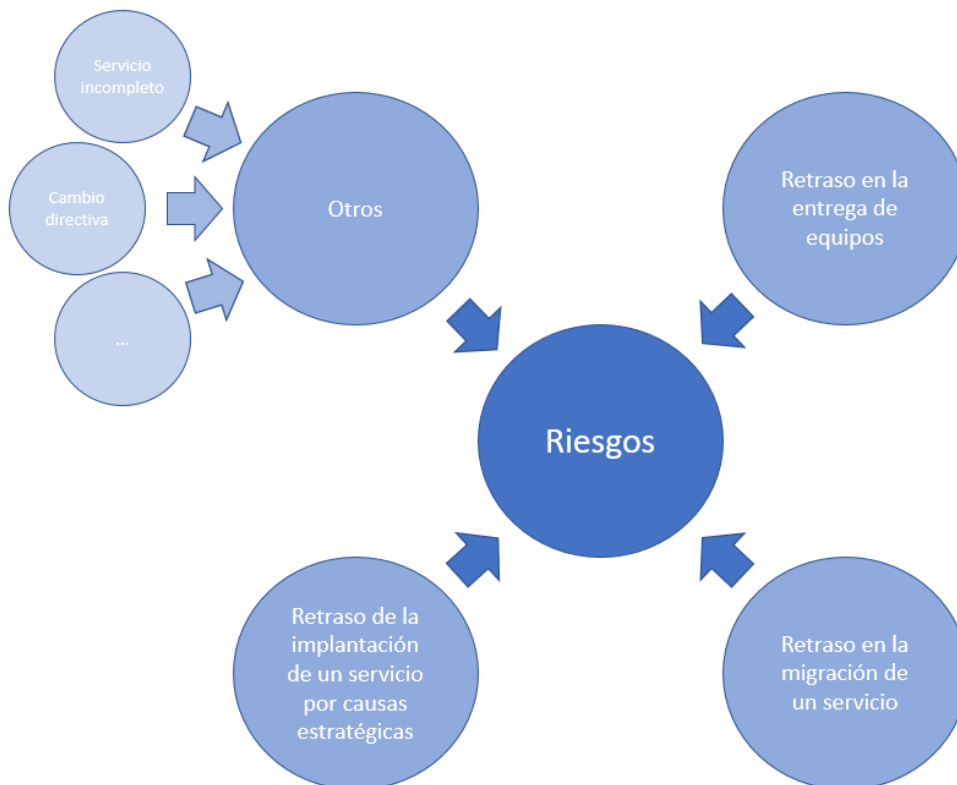


Ilustración 4 – Riesgos previstos y/o sufridos

Otros riesgos que se pueden dar es que algún servicio no se haya dimensionado o definido correctamente y tenga que ser redimensionado quedando fuera del contrato.

Durante la ejecución se ha sufrido un riesgo no previsto que ha sido el cambio de la directiva. Este cambio, no se tuvo en cuenta porque se pensaba que no tendría repercusión y sí lo ha tenido. El cambio supuso dejar cerrado las tareas administrativas de adjudicación del contrato, lo que provocó un adelanto de las fechas de valoración de las propuestas. Para poder cumplir con la nueva fecha de valoración se tuvieron que incrementar el número de horas del personal técnico en el nuevo plazo, que era menor. Repercutiendo en el resto de proyectos.

Otra modificación que ha surgido a última hora es el adelanto de la conexiones a las nubes de Azure y Oracle, debido a necesidades operativas del proyecto de

transformación digital. Aunque se está realizando como petición dentro del contrato actual, y tendrá que ser planificado de nuevo en este contrato. La conexión no se va a realizar con todas las características del proyecto, de ahí que se pueda asumir como petición, para, posteriormente, ser retomada tal como estaba diseñado.

1.5 Breve resumen de productos obtenidos

Debido a que el TFG se inicia con el proyecto real ya en marcha, más allá de los productos ya generados en el proyecto, que se describirán en sus apartados, el TFG va a poner foco en algunos relacionados directamente con la gestión que se van a realizar durante el proyecto o que se adelantan para el TFG y que serán de aplicación más adelante.

Los productos que ya están desarrollados son los siguientes:

- Pliego de prescripciones técnicas (PPT), incluido en el ANEXO I
- Pliego de condiciones administrativas (PCAP), incluido en el ANEXO II

Los productos que se realizarán durante TFG son los siguientes:

- Protocolo de valoración de los proyectos presentados, se incluye en el ANEXO III la plantilla utilizada
- Plantilla de la planificación de implantación de los servicios incluidos en el proyecto global, incluida en el apartado 2.3.1
- Informe técnico de valoración, se incluye en el ANEXO IV la plantilla utilizada
- Protocolo de monitorización y control de gestión del servicio que asegura la calidad del servicio, incluido como apartado 5.2
- Plan de contingencia y continuidad del negocio, incluido como apartado 5.3
- Plan de calidad del servicio, incluido como apartado 7

1.6 Breve descripción de los otros capítulos de la memoria

- Modelo y situación actual (Inicio y planificación): Se hace una descripción de los pasos dados para poner en situación, describiendo el modelo diseñado para el proyecto que es base para la presentación de propuestas por las empresas concursantes. También se desarrollarán alguno de los conceptos y requisitos, técnicos y legales, en los que se ha basado para proponer la solución, entre ellos se pueden adelantar concepto SASE, comunicaciones de voz sobre plataformas de videoconferencia y espacios de trabajo, plan del ENS.
- Ejecución – Adjudicación: Se describe el proceso de adjudicación en base a una valoración técnica de las propuestas presentadas por diversas empresas
- Ejecución – Implantación: Se planificará cada uno de los proyectos creando su propio ciclo de vida además de su relación con otros servicios incluidos en el proyecto o ya implantados o por implantar. Aunque la gestión la realiza una empresa externa el Defensor del Pueblo es el que explota la plataforma y es el responsable del funcionamiento.
- Monitorización y control: Se incluirá el modelo de gobernanza y los equipos de trabajo que serán los encargados de la gestión del servicio y de sus monitorización y control. Se hará una descripción detallada de la gestión del servicio, definiendo los roles de cada parte y su compromiso, haciendo especial hincapié en el plan de contingencia y continuidad del negocio, herramienta clave para asegurar que funcionamiento del servicio en los casos de incidentes que puedan impactar en el mismo. A continuación, se desarrollará el plan de calidad

que asegure el cumplimiento de los valores de calidad exigidos para el servicio. Por último, se detalla el protocolo de facturación que, aunque no es fundamental en el proyecto, es clave por su relación con la economía de la empresa y el DdP.

2. Modelo

El modelo que se ha diseñado para el proyecto pivota sobre la gestión unificada de los servicios actualmente implantados de comunicaciones unificadas y seguridad gestionada 24x7. Además, se mejorará el modelo con los conceptos/plataformas que se han ido viendo a lo largo de los proyectos actuales como son el servicio gestionado de explotación del modelo, SASE, comunicaciones de voz sobre plataformas de videoconferencia y espacios de trabajo, y principios básicos y requisitos mínimos, así como las medidas de protección a implantar en los sistemas según el ENS.

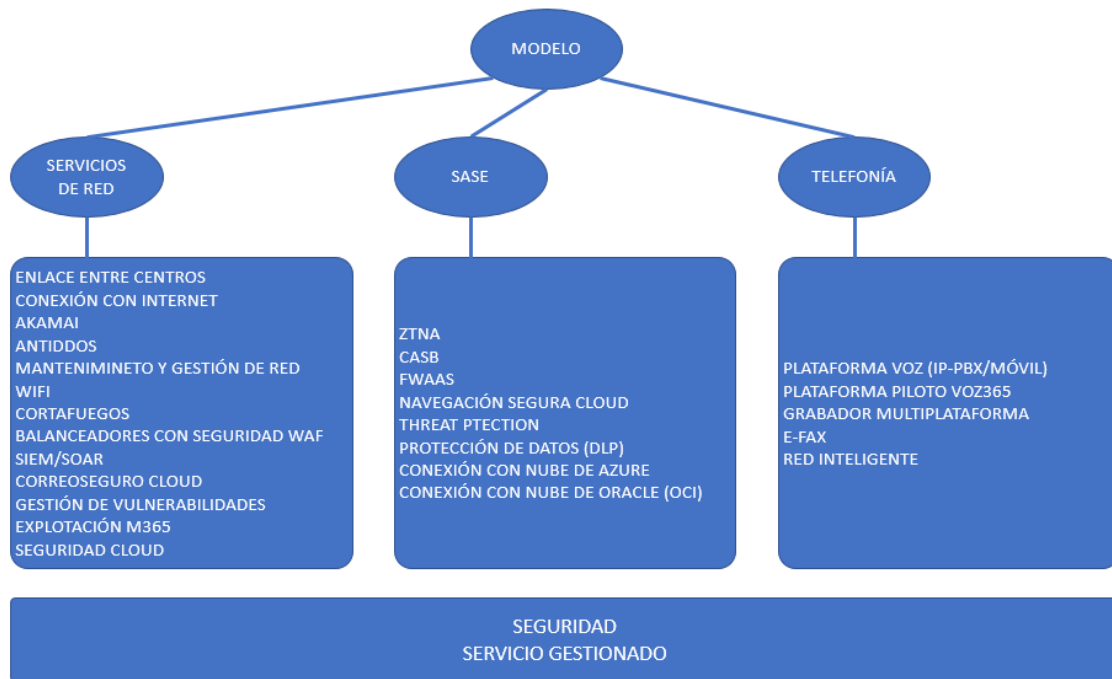


Ilustración 5 – Esquema del modelo

Este modelado se realiza sobre la base de la experiencia y los nuevos conocimientos adquiridos de toda el área. La base de la experiencia, como se ha indicado, se ha adquirido durante la gestión de los dos proyectos anteriores, además de otros proyectos que se han dado durante el periodo anterior como es la adecuación que ha realizado el Defensor al Esquema Nacional de Seguridad, y que ya se ha adecuado de raíz a este proyecto.

Los servicios, agrupados, que se recogen en este modelo, de manera breve, son:

- **Servicios de red:** Este grupo es para aquellos servicios que se orientan a las comunicaciones y seguridad de la infraestructura tradicional.

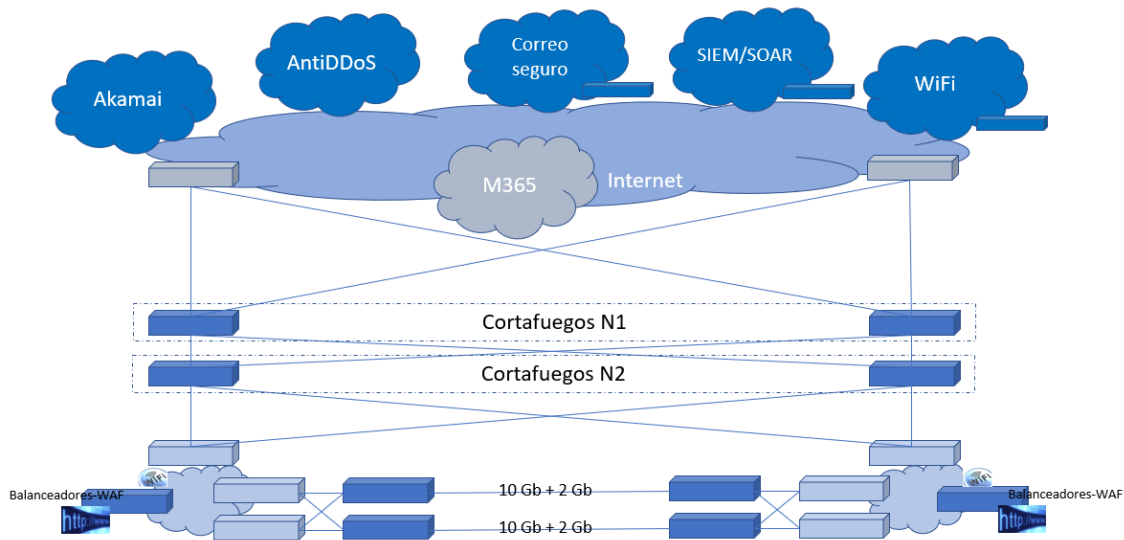


Ilustración 6 – Modelo: Servicios de red

- **Enlace entre centros:** Se trata de un enlace entre sedes de alta disponibilidad y bajo retardo que permita unir los dos edificios del DdP formando una única red local de datos tolerante a fallos. El enlace va a transmitir, además de los datos de la red IP (que incluye voz y vídeo), los datos de intercambio de información entre discos de los CPD. Consistirá en un doble enlace no inferior a 10+10 Gb para extender la red de datos entre edificios y 2 enlaces dobles *Fiber Channel* no inferiores a 2+2 Gb para la red de almacenamiento SAN.

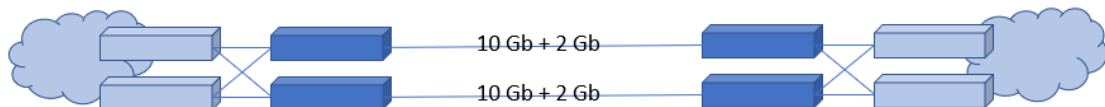


Ilustración 7 – Enlace entre centros

- **Conexión con internet:** Proporciona una conexión a Internet para el tráfico de navegación de sus usuarios, al tiempo que le permite estar presente en Internet ofreciendo sus servicios a través de la red. La conexión debe ser redundante y distribuida activo/activo, y de alto rendimiento con un ancho de banda de al menos 400 Mbps agregado.
- **Servicio Akamai:** Es un servicio en la nube de la empresa Akamai que suministra servicios de comunicación al portal web institucional, que actualmente se encuentra en servidores en los CDP del DdP. Como la intención es que en el próximo año el portal web se desplace a un servicio en la nube, el servicio Akamai solo se mantendrá durante el primer año del contrato. Después del año, el servicio se replanificará e integrará con el proyecto del servicio web en la nube. A su vez, los paquetes incluidos son *Dynamic Site Delivery Secure* (cacheo web), *Netstorage* y *streaming*.

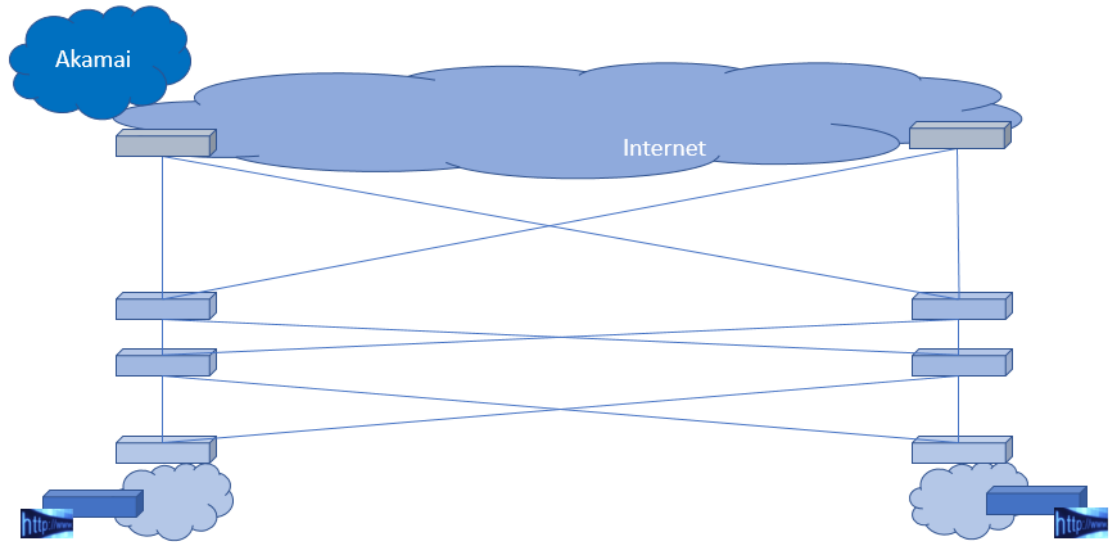


Ilustración 8 – Servicio Akamai

- **AntiDDoS:** Es un servicio de securización TIC orientado a mitigar posibles ataques de denegación de servicio y a mejorar la disponibilidad de la conexión de Internet.

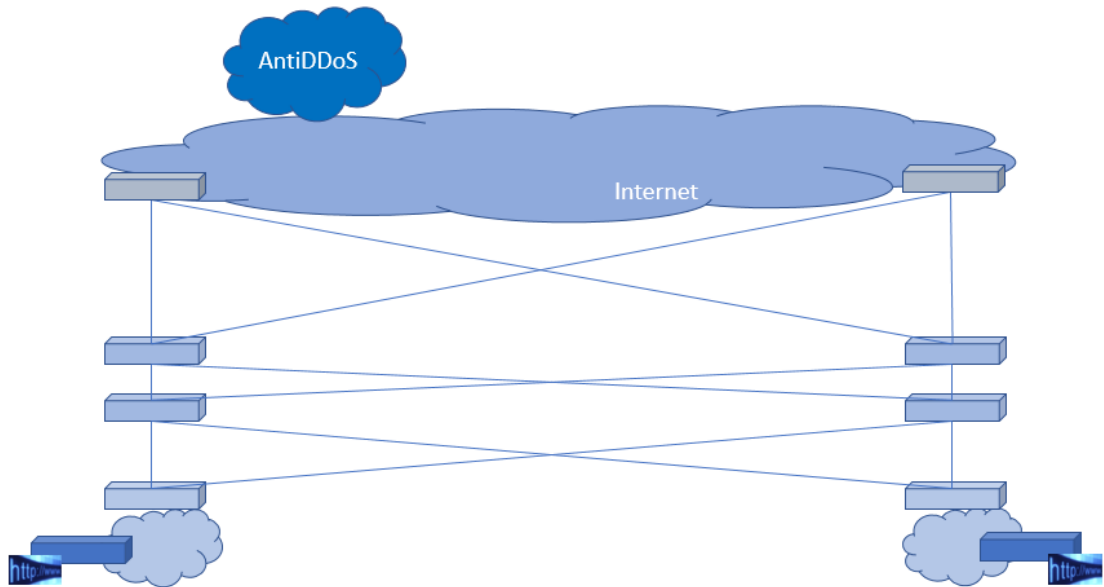


Ilustración 9 – AntiDDoS

- **Mantenimiento y gestión de red:** Se incluye en el proyecto el mantenimiento evolutivo los equipos que proporcionan la arquitectura de red del DdP, y que son de su propiedad. Son gestionados por el personal del DdP, pero se requiere también un soporte de segundo nivel para toda la plataforma LAN, se estima que este soporte no será superior a 50 horas anuales.
- **WiFi:** El servicio WiFi de los edificios del Defensor del Pueblo debe dar cobertura a equipos inalámbricos corporativos, de empleados y visitantes, desplegando diferentes redes inalámbricas. Se demanda la evolución y gestión de la plataforma actual basada en una solución de la marca Aruba o la sustitución por otra plataforma similar. La evolución, siguiendo la filosofía de reducir los elementos físicos en los

CPD, requiere la migración de la controladora a un servicio en la nube y mejorar el alta de usuarios en el servicio mediante el autoenrolado mediante la autenticación por medio del envío de SMS. Adicionalmente se considera mejorar la cobertura con la inclusión de 10 puntos de acceso más.

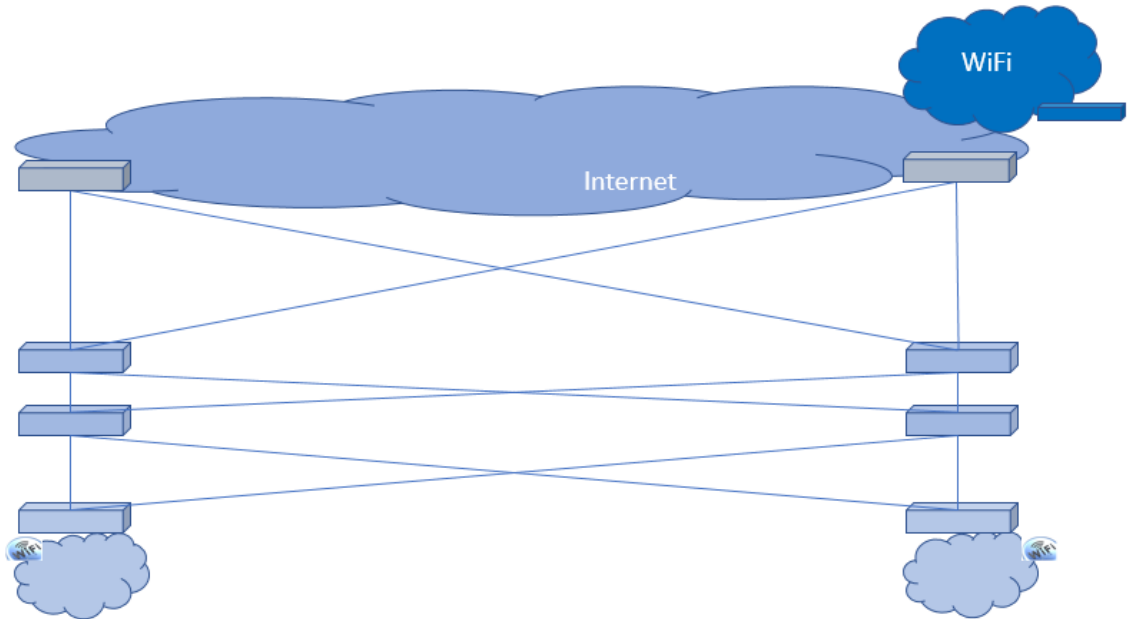


Ilustración 10 – WiFi

- **Cortafuegos:** Como se recomienda en todas las guías de seguridad se tienen dos niveles de cortafuegos NGFW de fabricantes y tecnologías distintas para la protección de la infraestructura *on premise* del Defensor del Pueblo, desplegada en alta disponibilidad y redundancia de todos los elementos.

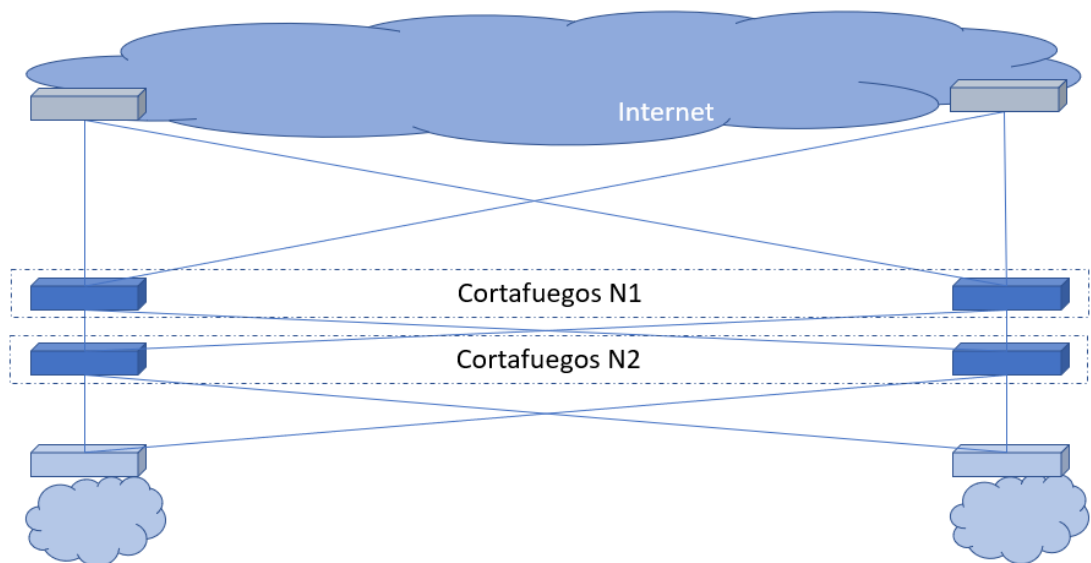


Ilustración 11 – Cortafuegos

- **Balancedores con seguridad WAF:** Al igual que con el servicio de Akamai, al tener el servicio web en local, se mantiene una solución de balanceo que incluye un módulo de seguridad WAF sobre unos

equipos F5. Debido a la complejidad de cambiar la solución para un año, se solicita la sustitución de estos equipos por otros actualizados y por el tiempo indicado, debido a que los actuales se encuentran fuera de actualizaciones de parches de seguridad.

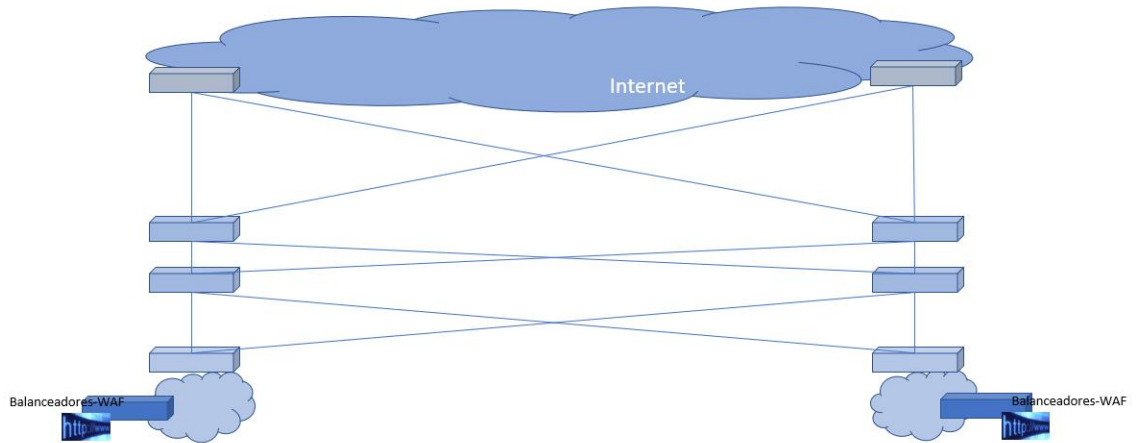


Ilustración 12 – Balanceadores con seguridad WAF

- **SIEM/SOAR:** Se pide una solución que evolucione el actual SIEM para desplazarlo a un servicio en la nube y a una solución SIEM/SOAR. Deberá incorporar herramientas para la identificación de ataques, gestión de amenazas y vulnerabilidades además de ser capaz de hacer un análisis automatizado de la información capturada y generar alertas en tiempo real para alerta temprana para automatizar y orquestar la respuesta frente a incidentes de seguridad. Esta solución podrá hacer una clasificación de los ataques y amenazas detectados en función de su criticidad y/o prioridad.

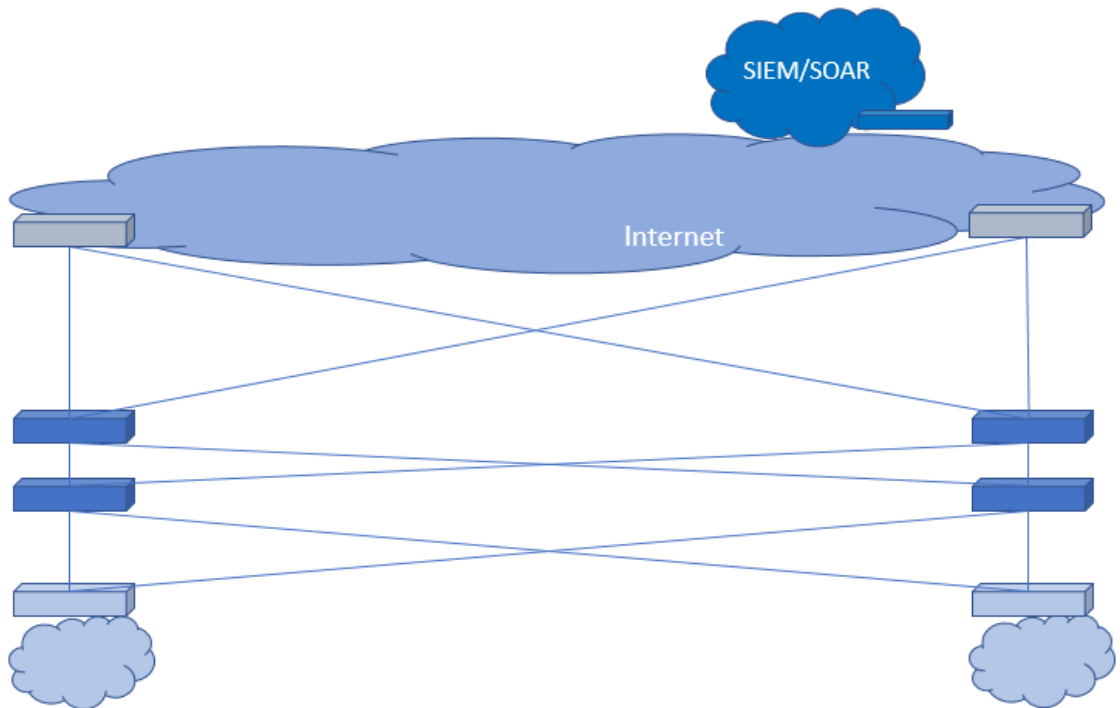


Ilustración 13 – SIEM/SOAR

- **Correo seguro:** El Defensor del Pueblo ha optado por tener el servicio de correo electrónico en la nube (Microsoft Exchange Online) y aunque el correo electrónico en la nube proporciona funcionalidades de seguridad básicas, es preciso contar con una seguridad adicional, viendo necesaria la protección multicapa mediante el servicio de correo seguro *cloud*.

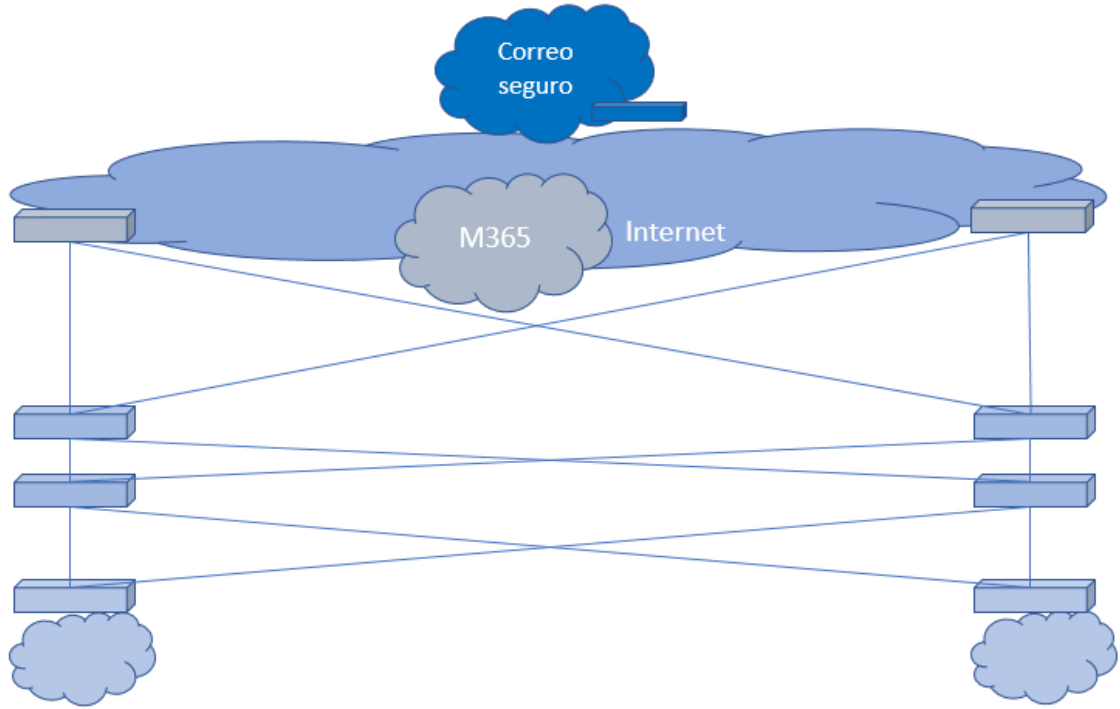


Ilustración 14 – Correo seguro

- **Gestión de vulnerabilidades:** Tiene como misión facilitar al Defensor del Pueblo los mecanismos adecuados para detectar y contrarrestar las vulnerabilidades que pudieran existir en sus sistemas y plataformas, así como permitir un seguimiento del ciclo de vida de las ocurrencias detectadas en las pruebas de seguridad realizadas.
- **Explotación M365 y seguridad *cloud*:** En estos casos demandan la integración y monitorización de los servicios de M365, Azure en el nuevo modelo de seguridad y proteger los recursos *cloud* vistos desde el punto de vista de la propia infraestructura: PaaS, SaaS, Kubernetes, serverless...

- **SASE:** Este grupo es para aquellos servicios que se engloban en el nuevo concepto SASE, desarrollado en el apartado 3.1.



Ilustración 15 – Modelo: SASE

- **SD-WAN:** Enlaces de comunicaciones con redes corporativas que el caso del DdP serán las redes en las que se desplegarán los servicios de transformación digital. Se deberá plantear unos enlaces con los proveedores de servicios en la nube de Oracle (OCI) y Microsoft (Azure).
- **ZTNA (cero confianza en acceso a la red):** Servicio dirigido a la autenticación de usuarios, la verificación y clasificación del dispositivo antes de conectar a los usuarios para seleccionar aplicaciones privadas. Además, las aplicaciones privadas publicadas no deben ser visibles ni accesibles por usuarios no autorizados, lo que reduce la superficie de ataque y ayuda a prevenir ciberataques e intrusiones.
- **SWG (navegación web segura):** Servicio que registra e inspecciona el tráfico web en busca de visibilidad completa, controles de URL y aplicaciones, y protección contra malware.
- **FWaaS (cortafuegos como servicio):** Se trata de una única instancia de cortafuegos en la nube que protege el acceso a los servicios desde usuarios deslocalizados.
- **Threat Protection (protección de amenazas):** Herramientas que deben integrarse en una única plataforma para simplificar y centralizar la administración y supervisión, la adopción de la prevención de amenazas.

- **DLP (prevención de pérdida de datos):** Herramientas que deben integrarse en una única plataforma analizar la pérdida de datos a medida que estos atravesaban las barreras perimetrales.
- **CASB (bróker de seguridad de acceso a la red):** Es un servicio que actúa como intermediario entre los proveedores de la nube, las aplicaciones y los usuarios que las consumen haciendo cumplir las políticas de uso y seguridad de la organización.
- **Telefonía:** Este grupo es para aquellos servicios específicos cuya función principal es la comunicación directa entre usuarios.
 - **Plataforma de voz:** Plataforma que integra la telefonía de usuario básica para transmisión de voz de telefonía fija (IP-PBX y líneas de operador) y voz y datos de telefonía móvil. El servicio se presenta extrapolando las plataformas necesarias para sostenerlo, para ello se proponen perfiles de usuarios:
 - 20 perfiles movilidad total: Compuesto por personal que desarrolla su actividad dentro y fuera de las sedes del DdP, además realizarán viajes internacionales. Los usuarios de este perfil tendrán terminales de gama alta junto con tarifas ilimitadas de voz y datos, así como una bolsa internacional. Además, también dispondrán de terminal físico y extensión de la centralita IP-PBX.
 - 50 perfiles movilidad parcial: Se trata de usuarios híbridos al igual que el anterior, por tanto, harán usos tanto de terminales y extensiones de la centralita IP-PBX, como de una línea móvil con terminal de gama media/alta, y una tarifa propuesta para cubrir necesidades actuales y futuras.
 - 160 perfiles movilidad limitada: Usuarios cuyo puesto de trabajo se encuentra en las instalaciones del DdP. Los usuarios de este perfil están englobados solo como extensiones de la centralita IP-PBX de voz fija y contarán con un terminal.
 - **Plataforma piloto V365:** Plataforma de videoconferencia de Microsoft 365 llamada V365 que vendrá a sustituir al sistema de telefonía IP-PBX. En el proyecto se incluirá un piloto para realizar pruebas durante unos meses.
 - **Grabador multiplataforma:** Servicio que permitirá la grabación de comunicaciones de usuarios de todas las plataformas incluidas en el proyecto.
 - **FAX:** Servicio de fax basado en un servicio virtual que ofrezca el operador, lo que evita el mantenimiento de equipos y líneas dedicadas que se encuentra en desuso, pero que se debe mantener.
 - **Red inteligente 900:** Servicio de red orientado a mantener el canal de comunicación gratuito de atención al usuario, que permite la programación de la gestión de la llamada en función de parámetros predefinidos como días, horas y pulsaciones de teclas por el ciudadano.

Un mayor detalle de los servicios indicados se encuentra en el PPT que se encuentra en el ANEXO I

Es importante para la comprensión del proyecto conocer que el grupo de desarrollo del área ha realizado un nuevo proyecto de transformación digital. El proyecto de transformación digital es un proyecto dirigido a implementar la plataforma dirigida a la gestión de expedientes del Defensor del Pueblo, que es la actividad central, o su modelo de negocio. Este proyecto de transformación digital desplaza los recursos de infraestructura localizada en los CPD a un servicio en la nube lo que hace replantearse

el modelo de negocio y todos los servicios TIC entre los que se encuentra el de gestión de comunicaciones y seguridad.

También hay que tener en cuenta que estos últimos años se ha dado una circunstancia extraordinaria de que ha cambiado la forma de trabajar de los usuarios de las empresas que es desplazar su lugar de trabajo al domicilio, convirtiéndose de manera excepcional y repentina en puesto de teletrabajo.

Estas dos circunstancias nos obligan a dimensionar de otra manera los límites de las empresas y la aplicación de la seguridad. Y la segunda en concreto buscar herramientas que permitan adaptarse a este tipo de trabajo.

3.1. SASE

El concepto de SASE parte de Gartner, que es una empresa ampliamente conocida en el mundo de las TIC. La empresa centra su actividad en la investigación, programas ejecutivos, consultas y eventos. Es conocida entre otras cosas por sus gráficos "Magic quadrant" de valoración de servicios e infraestructuras, ya que muchas empresas recurren a estos gráficos para dotar de peso a sus presentaciones, en los que clasifican los servicios como Leaders, Challengers, Visionaries y Niche players dentro de un cuadrante de valores que comparan su capacidad de ejecución del objetivo y visión del futuro del objetivo. Existen otras empresas que tienen otras comparativas como Forrester o IDC. Nosotros también recurrimos a estos gráficos para ver si se trata de servicios líderes en el mercado cuando tenemos que comparar servicios y/o infraestructuras ya que no tenemos capacidad para valorarlos.^[2]

El término SASE fue creado en 2019 para referirse a una agrupación de servicios de seguridad y comunicaciones prestados en la nube por los analistas Neil McDonald y Joe Skorupa. Apareció en sendos informes nombrados "*Hype Cycle for Enterprise Networking, Market Trends: How to Win as WAN Edge and Security Converge Into the Secure Access Service Edge*" y "*The Future of Network Security is in the Cloud*".^[3]

La adopción de servicios *cloud* por parte del Defensor junto al mayor consumo de los mismos en escenarios en los que el concepto de movilidad está cada vez más presente hace necesario replantear el modo en el que se gestiona el acceso y la protección de los servicios, llevando el concepto de perímetro más allá de la visión tradicional de un CPD. Por tanto, el Defensor del Pueblo decide acoger el concepto de Gartner para este proyecto.

El consumo de recursos *cloud* independientemente de su ubicación, la necesidad de protección de los servicios, así como mantener las expectativas del usuario en lo que respecta a su experiencia de uso hace que la visión tradicional de comunicaciones y seguridad basada en equipos físicos no pueda dar respuesta a este nuevo escenario^[4].

Los servicios en la nube, la seguridad y las redes están convergiendo rápidamente ofreciéndose como servicios de software junto con aplicaciones basadas en la nube, y SASE representa esta unificación de servicios software de comunicaciones y de seguridad, combinando redes WAN definidas por software (SD-WAN) junto a un conjunto de funciones de seguridad entre los que se encuentran cero confianza en acceso a la red (ZTNA), navegación web segura (SWG), cortafuegos como servicio (FWaaS), prevención de pérdida de datos (DLP) o bróker de seguridad de acceso a la red (CASB) entre otros.

La mayoría de fabricantes de seguridad que despliegan sus servicios en la nube han desarrollado plataformas en las que están integrando sus servicios de seguridad y ampliándolas como soluciones al concepto SASE, pudiendo adquirirlas de manera independiente, integradas o combinándolas con otros fabricantes.

3.2. Comunicaciones de voz sobre plataformas de videoconferencia y espacios de trabajo

Actualmente el Defensor del Pueblo tienen en explotación un sistema telefónico más tradicional de central IP-PBX. A lo largo de los años, esta central ha ido evolucionando de unas tecnologías de PBX por pares de cobre a tecnologías de telefonía IP. Llegado el momento de este proyecto, aunque la tecnología sigue en auge, la empresa fabricante Cisco va a realizar un cambio de licenciamiento, pasando de unas licencias permanentes a un licenciamiento de pago por uso más individualizado, lo que supone un cambio de paradigma y por tanto de inversión.

Como ya se ha mencionado, el Defensor lleva ya tiempo inmerso en un proyecto de transformación digital global. También este nuevo sistema está redefiniendo el modelo de trabajo de la institución, evolucionando hacia un entorno mucho más colaborativo apoyado en M365 y servicios *cloud*, en concreto se ha elegido como proveedor de servicios de *cloud* pública la nube de Azure de Microsoft.

M365 contiene Microsoft Teams, que es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos (incluida la colaboración en archivos) e integración de aplicaciones.^[5] A su vez Microsoft Teams se puede integrar con el sistema de telefonía sustituyendo el sistema tradicional IP-PBX y ganando la movilidad que da una plataforma como Teams, la unificación de canales de comunicación como son telefonía de voz tradicional y plataformas de voz y vídeo multiplataforma, además de ahorro en terminales físicos en aquellos puestos innecesarios.^{[6] [7]}

Aunque en las presentaciones de la plataforma y su integración con la telefonía, el Defensor ha podido comprobar que es relativamente reciente y evoluciona cada día y se ha detectado que pueden existir insuficiencias en las funcionalidades, por tanto, ha decidido no hacer una implantación total e inmediata.

En este proyecto se acomete unir ambos hechos para plantear una nueva evolución de forma natural, proponiendo cambiar la telefonía IP a una telefonía integrada. Para ello, se propone dentro del proyecto una plataforma piloto V365 de Microsoft que nos servirá para avaluar las capacidades de esta plataforma dentro de los tiempos de fin del licenciamiento de la central IP-PBX.

Un problema derivado de una convivencia de ambas plataformas es que se deben utilizar elementos intermediarios conocidos como SBC. Un SBC, es quien ayuda a orquestar y simplificar el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones SIP. Un SBC o Controlador de Borde de Sesión es un poderoso dispositivo que proporciona servicios como control de llamadas, seguridad, interoperabilidad y optimización del servicio de voz. Un SBC se ubica en el medio de la ruta de llamada entre un proveedor de servicios, en este caso Microsoft Teams y una central IP-PBX.^[8]

3.3. Plan del ENS

El CNI fija *los principios básicos y requisitos mínimos, así como las medidas de protección a implantar en los sistemas de la Administración, y promueve la elaboración y difusión de guías de seguridad de las tecnologías de la información y las comunicaciones (STIC) por parte de CCN para facilitar un mejor cumplimiento de dichos requisitos mínimos.*^[9]

CCN-STIC elabora una serie de documentos para cumplir con las recomendaciones del Centro Criptológico Nacional y con lo que refleja en el Esquema Nacional de Seguridad, con ello consiguen establecer un marco de referencia que sirva de apoyo para que el personal de la Administración lleve a cabo la tarea de proporcionar seguridad a los sistemas de las TIC bajo su responsabilidad.^[9]

Esta serie de documentos lo publican en su web clasificadas por una numeración lo que permite acceder de manera sencilla a la información. En concreto, destaca la serie 800 relativa al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

El Defensor del Pueblo es una organización que no tiene la obligación legal de adoptar estos principios básicos y requisitos, pero entiende, que sí tiene este deber en base a las mismas condiciones que se establece a la Administración. Por tanto, se ha adscrito voluntariamente al cumplimiento de dichos principios básicos y requisitos, y hace uso de las guías de seguridad ^[10]^[11].

Dentro del proyecto hace referencia a la obligación del cumplimiento, por parte de las empresas que participen la explotación de la solución, del plan que establece el ENS. Las empresas tienen que presentar sus certificaciones y aplicación a los procesos en los servicios explotados.

3. Fases

El proyecto se encuentra actualmente en la fase de firma del contrato ya que se ha adjudicado a la empresa TELEFÓNICA, en adelante, la empresa, para evitar que en este proyecto se haga referencia a los servicios de una empresa, que no es la intención. Toda la información aquí incluida es abierta y se ha evitado el uso de información privada del DdP o de la empresa. Todo el trabajo aquí incluido es el desarrollado para la gestión del proyecto desde el cliente, en este caso, de manera genérica por el DdP, y concretamente por mí para la administración del mismo, y en colaboración con el resto de compañeros responsables de los diferentes servicios TIC del DdP y que se agrupan en el proyecto.

Esta empresa ha obtenido la mejor puntuación mediante los juicios de valor (valoración subjetiva basada en el estudio de la oferta técnica presentada), además de la mejor puntuación mediante fórmulas (valoración objetiva basada datos objetivos como son, principalmente el precio y en menor medida mejoras medibles). En su favor tiene que es la prestataria del actual contrato de comunicaciones con lo que conoce las necesidades del DdP y que está realizando una gran inversión interna en sus servicios de seguridad.

Los pasos dados para llegar a esta situación son los siguientes:

2.1 Inicio

Durante esta fase es cuando se plantea que, debido a la finalización del contrato de comunicaciones y el contrato extendido de seguridad gestionada 24x7 en diciembre de 2021, se debe ir planificando el proyecto.

Hasta este momento ya se venía madurando la necesidad de converger ambos proyectos. Para ello, incluso, se ha realizado una prórroga del contrato de seguridad, que finalizaba un año antes. Se inician reuniones de previsión de necesidades, tiempos y cantidades económicas para, finalmente, realizar las gestiones administrativas internas y solicitar el inicio de un nuevo proyecto que integre ambos.

2.2 Planificación

Una vez se tienen los permisos de la directiva para el nuevo proyecto, se invita a las empresas que actualmente explotan estos servicios, otras empresas integradoras que colaboran en otros proyectos y las principales empresas operadoras de ámbito nacional.

Se les presenta la intención del proyecto y facilita la información de los actuales servicios. Se inicia una serie de presentaciones generales y monográficas de servicios

claves para concretar el alcance que puede contener el proyecto. Las empresas realizan valoraciones económicas globales y desglosadas de varios modelos.

Con la información recabada el Defensor del Pueblo realiza un modelo definitivo del proyecto, además de definir la planificación, alcance, requisitos, que recoge en dos documentos: Pliego de prescripciones técnicas (PPT) y Pliego de condiciones administrativas (PCAP). Para este concurso se han realizado otros 2 documentos más, que formaban parte del PPT que son un archivo Excel que recogía todos los requisitos para que las empresas pudieran contestar concretamente a cada uno con la referencia a la página de la propuesta y un documento extendido confidencial en el que se daba la información de las dos plataformas actuales de comunicaciones y seguridad que se van a reemplazar.

El Pliego de prescripciones técnicas (PPT) es el documento que recaba la información técnica del modelo, planificación de fases y servicios, y SLA. Este documento se hace por el área técnica.

El Pliego de condiciones administrativas (PCAP) es el documento que recaba la información administrativa, además de los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor (requisitos con valores subjetivos) y la forma de valoración, y criterios de adjudicación valorables mediante fórmulas con sus fórmulas, entre los que se incluye el precio. Este documento se hace por el área de Servicio de Contratación, Personal y Asuntos Generales incluyendo los requisitos y necesidades identificadas por el área técnica.

Una vez se han realizado estos documentos y son aprobados, se les da la publicidad oportuna a estos concursos, que en este caso es, debido principalmente a la cuantía, en el BOE y en el DOUE.

Entregables

- Informe de necesidad
- Pliego de prescripciones técnicas (PPT) [Anexo I]
- Pliego de condiciones administrativas (PCAP) [Anexo II]
- Planificación fases de servicios

2.2.1 Presupuesto

Durante esta fase de planificación, se realiza también una estimación de los costes que puede tener el proyecto para proponer una reserva de la partida presupuestaria a la dirección. Para realizar la estimación se ha tenido en cuenta los costes de los servicios actuales en los que se basa el actual proyecto, teniendo en cuenta los nuevos servicios añadidos y/o redimensionados.

Cuando finalmente se tiene todo el perímetro definido del proyecto, en las últimas reuniones con las empresas, se les solicita un cálculo estimativo de costes de servicios conjuntos e individuales, que permitirá conocer la actualización de costes de servicios implantados y añadidos, para finalmente dar un presupuesto final para el concurso.

	%	Costes sin IVA
Costes directos		2.184.008,40 €
Costes indirectos	8%	208.000,80 €
Beneficio industrial	8%	208.000,80 €

Total, precio de licitación
2.600.010,00 €
Ilustración 16 – Cuadro precio licitación

Esta estimación de costes se consigue de las diferentes partidas en que se desglosa:

Comunicaciones	
Comunicaciones unificadas	596.583,21 €
Conectividad Datos	357.404,27 €
Conectividad LAN	127.319,59 €
Seguridad	
Servicios Seguridad CPD	331.940,35 €
Servicios Seguridad perímetro difuso/cloud	749.376,72 €
Servicios profesionales	307.385,86 €
Bolsa tecnológica 5%	130.000,00 €
Presupuesto base de licitación	2.600.010,00 €

Ilustración 17 – Cuadro presupuesto licitación desglosado

2.3 Ejecución - Adjudicación

Cuando acaba la publicación, se inicia el proceso de adjudicación, que consta de 3 fases o apertura de sobres. Existe una fase previa para que las empresas preparen su propuesta para cumplir con el proyecto y presentarlo. Durante esta fase previa, las empresas pueden realizar consultas públicas para aclarar dudas que tengan sobre la información publicada.

Las empresas presentan la documentación en tres sobres que se van abriendo en cada fase del procedimiento.

SOBRE UNO

Se hace una primera apertura en la que las empresas presentan la documentación administrativa requerida para concurrir legalmente al concurso. Se genera un informe en el que se identifican las empresas y sus características, además de abrir un plazo de alegaciones para reparar si a alguna le falta algún requisito legal.

SOBRE DOS

Se hace la segunda apertura en el que las empresas hacen una presentación técnica de la solución con el cumplimiento a los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor. A partir de ese momento, el área técnica tiene un plazo para hacer una valoración de la solución.

Para la realización de esta valoración se realiza la lectura de todas las ofertas en al que se recopila toda la información de las soluciones valorando de una manera detallada cada criterio siguiendo un método anunciado.

Para la realización de esta valoración se hacen reuniones de todo el grupo sistemas y comunicaciones en las que se valora cada criterio desglosando aún más cada criterio para detectar unidades de valor más granulares, ya que el volumen de información es tan grande que solo haciendo esta valoración estructurada permite acometer la valoración de las soluciones. En el anexo III se pueden ver las plantillas utilizadas para la valoración de las tres empresas presentadas. Los valores, comentarios y pesos han sido eliminados ya que no son públicos y entra dentro de los juicios de valor del Defensor del Pueblo.

Para este proyecto, los criterios de valoración que finalmente hay que entregar son:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		PUNTUACIÓN MÁXIMA POSIBLE 49 PUNTOS
PUNTUACIÓN MÍNIMA EXIGIDA 25 PUNTOS		
1. Servicio gestionado, gobernanza y equipo de Trabajo		16
A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLA.		13
B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de Trabajo		3
2. Idoneidad técnica de la Propuesta		24
A) Calidad técnica de la propuesta		12
B) Respuesta adecuada Tabla de requisitos		12
3. Implantación y explotación		9
A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación		7
B) Documentación y gestión de la calidad		2
TOTALES		49

Ilustración 18 – Cuadro criterios de juicio de valor

Los valores finales de las tres empresas se deben revisar eliminando aquellas que no superen el valor de 25, y por último normalizarlas igualando el valor máximo de la mejor valorada a 49. Lo que nos da unos valores finales que se facilitarán en esta tabla.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR POR EMPRESA		
EMPRESAS	PUNTUACIONES OBTENIDAS	PUNTUACIONES NORMALIZADAS
TELEFÓNICA	XX	49
VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	XX	XX

T SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

XX

XX

Ilustración 19 – Cuadro criterios de juicio de valor normalizados

Todas estas tablas formarán parte del Informe de Técnico de Valoración, que irá acompañado de una explicación detallada de cada solución que justifica la valoración que se les ha realizado, y que se entregará en el mismo día de la apertura del sobre tres (siguiente paso), en el que se realiza la publicación de la valoración de las empresas en un acto público al que pueden acudir las interesadas.

SOBRE TRES

En el mismo acto que se hace pública la valoración de las propuestas, a continuación, se realiza la tercera apertura en el que aparecen los criterios de adjudicación valorables mediante fórmulas (que incluye el precio). En el mismo acto se recopilan los valores de los criterios y se aplican a la fórmula obteniendo inmediatamente el nombre de la empresa a la que se le adjudica el contrato.

El proceso administrativo inicia un periodo de alegaciones para impugnar dicha elección. Si la adjudicación se concreta, antes del 1 de enero de 2022 se firma el contrato para dar inicio a la fase de implantación.

Entregables

- Valoración de las empresas según los criterios
- Valoración ampliada interna del DdP con detalles técnicos, observaciones, ...
- Informe de valoración que será el que se hará público y transmitirá a las empresas
- Informe ejecutivo de valoración que se utilizará para presentaciones a la dirección del DdP
- Planificación fases
- Contrato

2.3 Ejecución - Provisión, instalación y explotación

Esta fase con sus hitos, no se desarrollarán dentro del tiempo del propio TFG por lo que se va a teorizar sobre la fase, estableciendo suposiciones sobre la implantación de la solución por parte de la empresa en el modelo del DdP y la posterior explotación de la misma.

La gestión del proyecto en esta fase pasa a ser un supervisor del servicio gestionado. Tiene que centrar sus esfuerzos en crear los mecanismos necesarios para asegurar la correcta gestión del servicio por la empresa. Con ello se lograrán los objetivos de la externalización del servicio.

Cabe mencionar las soluciones propuestas por la empresa al modelo del proyecto:

Enlace entre centros

Propone un doble enlace a 10+10 Gb para extender la red de datos entre edificios y 2 enlaces dobles *Fiber Channel* a 2+2 Gb para la red de almacenamiento SAN.

La electrónica propuesta en los extremos para servir los enlaces son 4 equipos WDM ADVA FSP3000R7

Conexión con internet

Propone una conexión a Internet redundante y distribuida activo/activo con un ancho de banda de al menos 400 Mbps desplegada sobre una solución MPLS del operador.

La electrónica propuesta se realiza a través de 2 niveles de routers, uno para la terminación de la MPLS del operador en las instalaciones del DdP y otro para enrutación del propio servicio de Internet.

Servicio Akamai

Incluye los paquetes *Dynamic Site Delivery Secure* (cacheo web), *Netstorage* y *Adaptative Media Delivery* de Akamai o de streaming. El servicio *streaming*, a su vez está compuesto de varios módulos y propone un cambio de uno de ellos debido a que será discontinuado el 27/05/2022

AntiDDoS

Es un servicio prestado desde la propia red del operador basado en la solución Arbor, tiene una capacidad máxima de mitigación en los centros de limpieza del servicio de hasta 200Gbps y, en caso de ataques superiores, se dispone de un mecanismo de filtrado inteligente en el borde de la red basado en *flowspec* que permite ampliar hasta 8000 Gbps esa capacidad de protección frente a ataques DDoS. Estos 8000 Gbps sería el máximo volumen de tráfico mitigable.

Se ha incluido una mitigación al año, y se garantiza un tiempo de activación de la mitigación igual o inferior a 15 minutos, medido desde que el DdP autoriza la mitigación hasta que empieza a actuar la mitigación.

Mantenimiento y gestión de red

La empresa adquiere los soportes del fabricante como *partner*, lo que le permitirá apertura de casos a fabricante para la resolución de problemas y consultas, actualizaciones de software y adelanto de repuestos para remplazo de equipos averiados. También incluye la bolsa demandada de 50 horas.

WiFi

Propone hacer la migración de la controladora local por una solución centralizada y en la nube basada en la plataforma Aruba Central. Además, alinearán la solución con el servicio de seguridad centralizada. Incluirá

- Renovación del mantenimiento y los soportes de fabricante de los 30 AP-305 actualmente instalados en dependencias del DdP.
- Suministro, instalación, puesta en marcha y mantenimiento de 10 AP-305 de Aruba.
- Suministro, instalación, puesta en marcha, migración y mantenimiento de la plataforma de controladora en la nube Aruba Central.
- Renovación de soportes de las licencias de ClearPass de Aruba Networks:
 - Aruba ClearPass 500 Virtual App E-LTU.
 - Aruba ClearPass OG 100 Dev Lic E-LTU.

Cortafuegos

El servicio se basa en una primera barrera interna de NGFW local del fabricante Fortinet y en una segunda barrera externa de NGFW local del fabricante Check Point. En concreto, los equipos propuestos son Check Point 6700 Plus y FG-1101E. Para almacenamiento de logs por, al menos, 1 año se han incluido los equipos de gestión Smart-1 600-S con funcionalidades de SmarEvent para el primer nivel y FortiAnalyzer 800F para el segundo.

Balanceadores con seguridad WAF

Proponen la sustitución de los actuales F5 por otro clúster de balanceadores modelo i2600.

SIEM/SOAR

La empresa propone su propio SIEMaaS basado en la solución en la nube de RSA (NetWitness). El servicio tendrá como objetivo la detección de cualquier intento de violación o amenaza inminente que afecte a la política de seguridad del DdP y que pueda ser detectado en base a la monitorización de eventos de seguridad asociados a los sistemas y fuentes. La detección se realizará mediante la correlación de eventos de seguridad y alertas generadas por la capacidad del SCC, en la que se integran los datos generados en los sistemas de la infraestructura monitorizada del DdP.

El servicio incluye:

- Entrega SIEMaaS (incluye licenciamiento, hosting y administración del SIEM)
- Provisión e integración de hasta 5 fuentes estándar y 5 no estándar, con implementación de casos de uso
- 1 recolector virtual instalado en el DdP
- Capacidad ingesta total 1000 EPS
- Monitorización automática de eventos seguridad y notificación de alertas críticas/altas en 24x7
- Revisión y *finetuning* proactivo de reglas (mensual)
- Atención 8x5 - Peticiones de cliente para aclaraciones sobre alertas de seguridad de hasta 20 peticiones (tickets) por mes
- Acceso a Portal Cliente Telefónica para consultar *dashboards* y detalle casos, y realizar peticiones.
- Gestión y custodia de logs (retención) 12 meses de retención de logs.

Correo seguro

Servicio de FortiMail Cloud MSSP de Telefónica, usando la nube del fabricante de seguridad Fortinet para el análisis de correo, beneficiándose de la investigación de amenazas y la inteligencia en la nube de FortiGuard.

Gestión de vulnerabilidades

La empresa pone a disposición del servicio *Vulnerability Scanning & Alerts* que proporciona una visión clara de las vulnerabilidades y riesgos potenciales a los cuales se encuentran expuestos los sistemas de información del DdP y, provee a su vez, una serie de medidas correctivas y preventivas (así como recomendaciones adicionales de seguridad proactiva) que permiten garantizar un nivel de seguridad adecuado para los sistemas de información.

El servicio *Vulnerability Scanning & Alerts* tiene como misión facilitar los mecanismos adecuados para detectar y contrarrestar las vulnerabilidades que pudieran existir en los sistemas y plataformas, así como permitir un seguimiento del ciclo de vida de las ocurrencias detectadas en las pruebas de seguridad realizadas.

El servicio de la empresa se basa en la plataforma Nexpose de Rapid7.

Explotación M365 y seguridad cloud

La empresa pone a disposición del DdP su personal de expertos de SCC además de su servicio de seguridad *cloud* llamado Cloud MSS, utilizando la solución Prisma Cloud de Palo Alto como herramienta de integración del servicio ^[12].

Para la protección de la nube usa las dos tecnologías de seguridad en nube nativa recomendadas por Gartner:

- *Cloud Security Posture Management* ^[13]: Monitorización de la configuración y eventos de la nube para detectar amenazas y ataques en base a controles de seguridad a personalizar. La implementación de esta tecnología se basa en el despliegue de un conector API nativo en la *cloud* del cliente, a través del cual se extraen desde un SaaS externo la configuración y eventos de la *cloud* en tiempo cuasi real tras su ocurrencia.

- *Cloud Workload Protection* ^[14]: Prevención de ataques sobre los *workloads* computacionales desplegados en nube según un catálogo de reglas de bastionado a definir de cara a proteger la lógica de negocio del DdP. Esta tecnología permite la integración nativa de seguridad dentro de cada carga de trabajo computacional que estas cargas implementan.

SD-WAN

El servicio Cloud Connect es un servicio de comunicaciones de datos que permite conectar la red privada de un cliente con los distintos proveedores de servicios *cloud*.

La red del operador ya se encuentra interconectada con las distintas plataformas de los CSP por conexiones de 1Gbps y 10Gbps, permitiendo optimizar los plazos de provisión.

Para la conexión de la red del DdP contra Microsoft Azure en Ámsterdam, el operador propone un enlace privado de 500 Mbps de caudal. Para la conexión de la red del DdP contra Oracle en Ámsterdam, Telefónica propone un enlace privado de 100 Mbps de caudal.

Además, se oferta una solución con redundancia Intra-PoP, en la que las conexiones contra Azure y Oracle se realizarán mediante dos VLAN redundantes: Principal y Respaldo definidas por acceso distintos hacia Azure y Oracle.

ZTNA (cero confianza en acceso a la red)

El modelo propuesto por la empresa está basado en ZeroTrust sobre la tecnología Netskope. En base a los datos del Defensor del Pueblo podrá crear políticas para que los usuarios accedan a los recursos internos o incluso a recursos externos en SaaS o IaaS.

SWG (navegación web segura)

El modelo propuesto por la empresa está basado en la navegación segura sobre la tecnología Netskope. Se establece un máximo de 200 usuarios que brinda una protección completa de la navegación web, en cualquier momento y lugar, desde cualquier dispositivo (fijo o móvil), asegurando que todos los empleados sigan las mismas políticas de seguridad independientemente de su localización (cobertura y redundancia internacional), contribuyendo al cumplimiento de determinadas regulaciones normativas de privacidad y seguridad.

FWaaS (cortafuegos como servicio)

Netskope permite aplicar políticas de cortafuegos sobre el tráfico de los usuarios internos o externos a la organización, pudiendo así actuar como una barrera de firewall adicional. Como toda la solución, el cortafuegos está integrado dentro de la misma plataforma.

Además, la nube de Netskope permite agregar todo el tráfico desde varias fuentes como centros de datos, oficinas remotas, equipos en movilidad o infraestructura *cloud*, pudiendo aplicar políticas unificadas o diferenciadas en base a usuario, localización, método de acceso, etc.

Threat Protection (protección de amenazas)

Netskope dispone de un motor de detección de amenazas en tiempo real que protege contra ficheros maliciosos. Además, dispone de capacidades de análisis Avanzado haciendo uso tanto de análisis heurísticos como de tecnología Sandbox.

Netskope dispone de un equipo de investigación de amenazas, llamado Netskope Threat Research Labs, que identifican de manera proactiva decenas de nuevas amenazas que usan la *cloud* como vector, y mantienen acuerdos con diferentes fuentes de inteligencia e investigadores de malware. Los motores de análisis que tiene Netskope son:

- AV dedicado a detección de antivirus y malware
- Next Gen AV basado en detección de amenazas basado en inteligencia artificial. Los archivos que se envían a Netskope Threat Protection pueden ser analizados por el motor de Cylance (en Netskope Security Cloud)
- Análisis heurístico: Netskope aprovecha un motor heurístico propio para el análisis de comportamiento y la detección de malware sin firmas
- Análisis dinámico (*sandbox*): El *sandboxing* se considera generalmente el método más eficaz para detectar verdaderas amenazas de día cero

DLP (prevención de pérdida de datos)

Netskope dispone de un robusto, y múltiples veces premiado, motor de DLP sobre el *cloud*. Con mecanismos de filtrado avanzados como Exact Data Match, *fingerprinting*, OCR y otros, Netskope consigue altos niveles de exactitud y reduce los falsos positivos en la identificación de datos sensibles.

CASB (bróker de seguridad de acceso a la red)

Netskope permite decodificar miles de aplicaciones *cloud* y la navegación web en tiempo real. Netskope ha sido creada cuando la *cloud* estaba en plena expansión y con la intención de dar al cliente la posibilidad de analizar a bajo nivel lo que suceden e las aplicaciones *cloud*.

Plataforma de voz

La empresa provee de las plataformas y medios necesarios para sostener el servicio:

- Telefonía Fija
 - Conexión NGN: El servicio de Conexión a NGN es un interfaz de acceso del servicio Ibercom IP a la red NGN de Telefónica, que simula la capacidad de comunicación de accesos de voz pública a través de tecnología IP. El servicio corporativo móvil propuesto al DdP se integrará con el servicio de telefonía fija, a fin de generar ahorros económicos y convergencia fijo-móvil. El dimensionamiento del *trunk* con el servicio Ibercom se ha establecido en 100 canales y 295 números de marcación directa (DDI) para cubrir las líneas fijas de los perfiles de movilidad parcial y movilidad limitada.
 - Equipamiento de Voz IP: La propuesta consiste en mantener el sistema de telefonía IP actual Cisco Call Manager del fabricante Cisco Systems. El clúster estará compuesto de 2 servidores, Cisco MCS 7835 distribuidos y 2 Gateway Cisco 2811.
 - Tráfico
 - Nacional: 6.000 minutos al mes
 - Móvil: 1.000 minutos al mes
 - Internacional: 500 minutos al mes
- Telefonía Móvil
 - 20 líneas móviles (para perfil movilidad) con terminal Iphone 13 Pro 256Gb, 50 líneas móviles (para perfil movilidad parcial) con terminal Iphone 11 128Gb y 5 líneas sin terminal.
 - Renovación de terminales cada 2 años y sustitución de terminales estropeados.

- Tráfico:
 - Nacional: Tarifa de voz y datos ilimitada
 - Internacional de 2.000 minutos al año
 - Voz en *roaming* de 1.000 minutos al año
 - Datos en *roaming* de 20 Gb al año

Plataforma piloto V365

Además de ofrecer la plataforma V365 presenta en la solución los SBC de Oracle para que el acceso a la red de telefonía NGN funcione adecuadamente y los usuarios puedan recibir y realizar llamadas a cualquier teléfono fijo o móvil para su integración con el resto de telefonía. El alcance de la propuesta para el piloto es:

- 30 licencias de *phone system*
- 30 DDI
- Alta de nueva ruta NGN con 20 canales
- SBC virtual de Oracle en la nube privada del operador
- 8 terminales Yealink MP54-teams compatibles con Voz365

Grabador multiplataforma

Para este servicio propone Recordia, una solución de grabación en la nube. El alcance de la solución de Recordia se ha dimensionado para:

- Grabar 200 extensiones fijas del entorno de voz fija CUCM
- Grabar 30 extensiones fijas del entorno piloto Teams
- Grabación 50 de extensiones móviles
- Guarda y custodia de las grabaciones durante la totalidad de la duración del contrato

FAX

Para la solución de fax la empresa propone servicio eCOMFax Enterprise. El servicio eCOMFax Enterprise permite enviar y recibir faxes asociado a una cuenta de correo electrónico de una forma rápida y sencilla. Se soporta el envío y recepción de faxes (*certifax*, fax, seguro, etc.) y SMS (SMS certificado) vía cliente web y Teams.

Red inteligente 900

Se mantendrá el número de red inteligente 900101025 que el DdP posee para atención gratuita telefónica al ciudadano, manteniendo todas las funcionalidades actualmente prestadas (encaminamiento flexible, restricción de llamadas, locución personalizada, gestión personalizada, etc.)

2.3.1 Provisión e instalación (implantación)

A lo largo del proyecto se plantean dos implantaciones de servicios, una inicial de puesta en marcha y, otra en la que, casualmente, han coincidido la de adaptación para los servicios asociados a la puesta en marcha del nuevo servicio de transformación digital y la de puesta en marcha del piloto de V365. A efectos del proyecto, se hace una plantilla de planificación/proceso único de implantación de cada servicio que durante la ejecución irán personalizándose para cada servicio debido a las características únicas de cada uno.

Se presenta la plantilla de implantación:

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo
1	Inicio	1 día	lun 03/01/22
2	Kickoff	1 día	lun 03/01/22
3	Planificación	1 día	lun 10/01/22
4	Revisión infraestructura (máquinas, licencias), planning y recursos humanos	1 día	lun 10/01/22
5	Revisión planning de fechas	1 día	lun 10/01/22
6	Definir y validar casos de uso de piloto	1 día	lun 10/01/22
7	Ejecución	15 días	lun 17/01/22
8	Preparación del entorno	5 días	lun 17/01/22
9	Procedimientos de instalación	1 día	lun 17/01/22
10	Provisión de hardware, OVA, software, certificados y/o licencias	5 días	lun 17/01/22
11	Comunicaciones del entorno	1 día	lun 17/01/22
12	Preparación de servicios asociados	1 día	lun 17/01/22
13	Piloto	5 días	lun 24/01/22
14	Despliegue del servicio	2 días	lun 24/01/22
15	Instalación y configuración de hardware (para servicios on-premise)	1 día	lun 24/01/22
16	Instalación y configuración de sistema operativo (para servicios on-premise)	1 día	lun 24/01/22
17	Instalación y configuración de máquinas virtuales	1 día	mar 25/01/22
18	Instalación y configuración de software	1 día	mar 25/01/22
19	Creación de usuarios locales del servicio	1 día	mar 25/01/22
20	Integración entre elementos del servicio	1 día	mar 25/01/22
21	Integración con servicios asociados	3 días	mié 26/01/22
22	Integración con usuarios del dominio (SAML)	1 día	mié 26/01/22
23	Configurar políticas de seguridad del servicio	1 día	jue 27/01/22
24	Integrar políticas de seguridad centralizadas	1 día	vie 28/01/22
25	Validación piloto	5 días	lun 31/01/22
26	Configuración de casos de uso (piloto)	5 días	lun 31/01/22
27	Remediación de problemas detectados	5 días	lun 31/01/22
28	Verificación de casos de uso (piloto)	1 día	lun 31/01/22
29	Paso a producción	2 días	mar 01/02/22
30	Reunión de validación de despliegue y planificación	1 día	mar 01/02/22
31	Modificación del servicio para paso a producción	1 día	mié 02/02/22
32	Modificación de servicios asociados	1 día	mié 02/02/22
33	Puesta en marcha	1 día	mié 02/02/22
34	Supervisión	18 días	jue 03/02/22
35	Desmantelación servicio anterior	5 días	mar 01/03/22
36	Cierre	3 días	mar 08/03/22
37	Documentación final de proyecto	1 día	mar 08/03/22
38	Entrega documento final de proyecto	1 día	mié 09/03/22
39	Reunión de validación de despliegue	1 día	jue 10/03/22

Ilustración 20 – Plantilla Planning de implantación de servicio

Esta plantilla se entrega a la empresa que deberá modificar a cada servicio con sus conocimientos adquiridos en la instalación de plataformas similares y devuelta al personal técnico del DdP que a su vez adecuará a sus tiempos siguiendo una estrategia del negocio.

Cada servicio, por ejemplo, podrá incluir la entrega de hardware si se van a implantar máquinas localizadas en los CPD o no incluirlo si se trata de servicios en la nube, de ahí que sea una plantilla y no una planificación. En algunos casos se podrán hacer pilotos para realizar pruebas antes de poner el servicio en producción. Pero la experiencia en la implantación de servicios anteriores ha permitido diseñar esta plantilla que tiene en cuenta el mayor tipo de actividades y el orden en el que se deben realizar. Con ello se evita cometer errores de planificación no previstos.

Hay que tener en cuenta que la implantación de estos servicios impacta de manera directa e indirecta en el resto de servicios TIC y es muy importante que ambas partes modifiquen la planificación incluyendo las tareas del propio servicio y las tareas que se tienen que considerar de otros asociados.

2.3.2 Explotación

La explotación se trata en el punto de gestión del servicio por la importancia del mismo y la duración en el contrato. Una vez entregado cada servicio por la empresa al DdP después de la implantación se iniciará la gestión del mismo.

4. Gobernanza y equipos de trabajo

A consecuencia del modelo de servicio elegido, es fundamental establecer un modelo de gobernanza del proyecto. Dentro del proyecto se exige que las estructuras de gobierno se incluyan como parte del alcance de los documentos de trabajo con el fin de garantizar cómo conducir el negocio, la toma de decisiones, los riesgos, y en última instancia la responsabilidad en los servicios que se proponen.

Esta gobernabilidad se basará en comités que permitirán establecer las relaciones entre el DdP y la empresa a diferentes niveles, con unos roles y funciones definidas. Para ello, dentro del modelo del servicio, se hace una propuesta mínima de roles que deben integrarse en los comités, para que las empresas puedan proponer en su oferta una estructura que se adapte a su modelo, para finalmente, durante la ejecución establecer unos comités, sus integrantes, sus funciones, el rediseño y reevaluación y la periodicidad de sus reuniones de estos durante las diferentes fases con la empresa adjudicataria.

Los comités que se han aceptado para el TFG acordes a los niveles de interlocución ^[15] ^[16] ^[17] son:

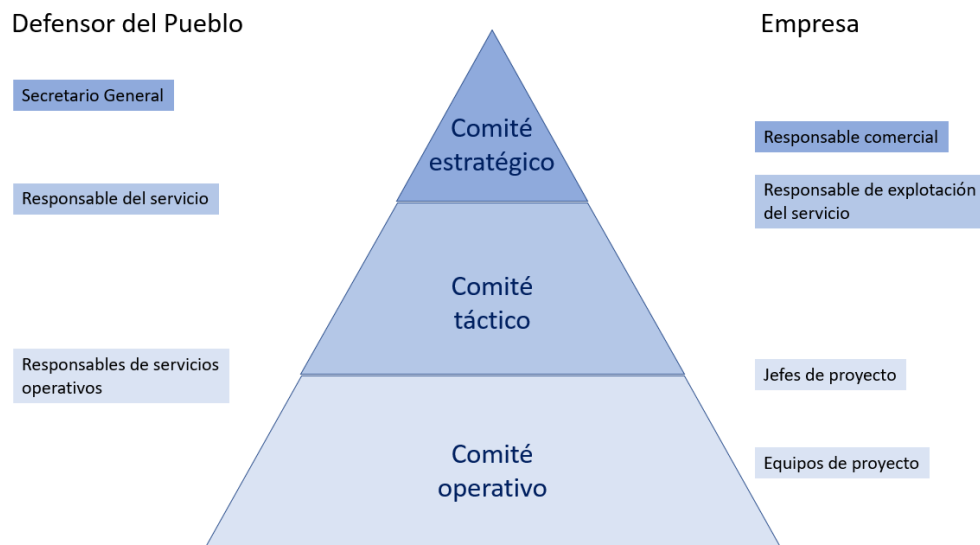


Ilustración 21 – Comités para la gobernanza del proyecto

- Comité estratégico
 - Roles: Secretario General del DdP (responsable de negocio), responsable del servicio (DdP), responsable comercial (empresa) y responsable de explotación del servicio (empresa).
 - Periodicidad: A demanda
 - Funciones:
 - Monitorizar el avance global del proyecto.
 - Aprobar cambios de fase, hitos y/o acuerdo de nivel de servicio.
 - Aprobar los cambios en el ámbito del proyecto que, por su impacto o importancia estratégica, no se hayan aprobado en el comité operativo y/o táctico.
 - Revisión y evaluación de posibles modificaciones del contrato, económicas o de alcance.
 - En general, discutir cualquier incidencia o problema significativo surgido durante la ejecución del proyecto.

- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el proyecto que no haya sido posible resolver, tras un período de tiempo razonable, por Comité Operativo.
- Comité táctico
 - Roles: responsable del servicio (DdP) y responsables de servicios operativos (DdP), responsable de explotación del servicio (empresa), jefes de proyecto (empresa)
 - Periodicidad: Mensual
 - Funciones:
 - Realizar el seguimiento y control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
 - Revisión de los elementos de aseguramiento de calidad, definición y seguimiento de los planes de mejora.
 - Gestión de la planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
 - Análisis de peticiones y/o incidencias que se consideren significativas.
 - Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del proyecto, asegurando que el personal asignado para la ejecución del mismo está disponible y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
 - Gestionar los acuerdos con terceros que intervienen en la entrega del proyecto.
 - Analizar e implementar los requerimientos de cambio en procesos de gestión.
 - Revisar y facilitar al Comité Estratégico cualquier información que le sea solicitada o necesaria para la correcta realización del comité.
 - Escalar al Comité Estratégico aquellos aspectos que escapan de la competencia del Comité Táctico que no pueden ser resueltos en este nivel.
- Comités operativos: Existirán comités operativos por cada servicio operacional.
 - Roles: responsables de servicios operativos (DdP), jefes de proyecto (empresa) y equipos de proyecto (empresa)
 - Periodicidad: Semanal la implantación, quincenal en explotación y a demanda
 - Funciones:
 - Seguimiento de los resultados de los niveles de servicio.
 - Revisión del sistema de supervisión de los acuerdos de nivel de servicio.
 - Gestión de los riesgos de prestación y continuidad del servicio.
 - Resolución de problemas.
 - Revisión del Modelo de Relación.
 - Mejora continua a través de propuestas de mejora del servicio y de la relación.
 - Toma de decisiones y acuerdo entre las partes.
 - Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la implantación y prestación de los servicios.
 - Coordinación de las reuniones e informes del proyecto.
 - Verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas y administrativas solicitadas para el servicio.
 - La aprobación de notas técnicas de instalación o metodologías de prestación de los servicios.

- La aprobación del Catálogo de Productos y Servicios, como concreción a los requerimientos del contrato, y de sus posteriores modificaciones.
- La modificación y/o baja de ítems recogidos en el Catálogo de Productos y Servicios.
- La negociación para la incorporación de nuevas prestaciones, requisitos, o implantación de nuevas tecnologías, así como la actualización del Catálogo de Productos y Servicios.
- Informes de situación y progreso, con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Defensor del Pueblo, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.

Los equipos de trabajo, durante las fases iniciales son independientes por empresas. Por un lado, está el equipo de trabajo del DdP, y por otro, están los equipos de trabajo de la empresa. La empresa ha hecho una propuesta de equipos de trabajo que van a colaborar en el DdP durante la "Provisión, instalación y explotación", que normalmente, están diferenciados por servicios, y por la fase de implantación y explotación, dependiendo de las capacidades de la empresa. La propuesta de los equipos es fundamental, ya que van a formar parte indirectamente del personal a cargo de servicios del DdP y van a ponerse al servicio de los responsables de los servicios del DdP aun cuando siguen siendo personal de la empresa.

Como se ha indicado, el equipo de trabajo del DdP, es un grupo de funcionarios muy reducido, se engloba dentro del área TIC del DdP, en el grupo de sistemas, redes y comunicaciones. Está formado por cuatro integrantes de perfiles similares que reparten la responsabilidad de múltiples servicios y proyectos, entre los que se encuentra este proyecto de mi responsabilidad que integra varios servicios, cuya responsabilidad individual está repartida, de nuevo, entre los individuos del grupo. Además, cuenta con el apoyo de otros trabajadores del área técnica para el asesoramiento en la planificación, gestión e integración con otros proyectos del área, y con el apoyo y asesoramiento de otras áreas con las que hay que coordinarse como facturación, administración, ...

Los equipos de trabajo de la empresa serán trabajadores de la empresa o de subcontratas que deberán ponerse a disposición de los responsables de los servicios para la implantación y explotación óptima del servicio. Por tanto, aunque su dedicación es compartida dentro de la empresa con otros proyectos, deben atender, directamente o, a través de los canales y/o procedimientos establecidos, las peticiones e incidencias del personal del DdP.

Por tanto, es una de las funciones de cada responsable de servicio del equipo de trabajo del DdP la gestión de los equipos de trabajo que la empresa ponga a disposición de los servicios.

Es responsabilidad de la empresa proponer los equipos de trabajo asignados a cada proyecto y su reemplazo, comunicándolo al DdP. Los componentes de estos equipos deben tener una cualificación acorde a las necesidades. Las características más destacadas son que tengan conocimiento de los procedimientos del servicio y de la seguridad de tratamiento de la información y de datos exigidos en el proyecto.

5. Gestión del servicio

El objeto de este proyecto es la gestión de un servicio de comunicaciones y seguridad del DdP, en la que el personal del DdP realizará la gestión del servicio apoyado por una empresa. La empresa será la encargada de la explotación de la gestión del servicio. Por tanto, más allá de la solución de infraestructura propuesta por la

empresa, es fundamental la gestión del propio servicio. El DdP debe garantizar la gestión completa y la configuración de la solución por la empresa, así como la detección, corrección y subsanación de las averías que puedan surgir, y los cambios de configuración necesarios a lo largo de la duración del contrato.

Para lograr el éxito de la gestión se deben definir las siguientes bases:

- Designar interlocutores cualificados con disponibilidad y capacidad de actuación, influencia y decisión dentro de la propia organización y exigir a la empresa interlocutores con las mismas características.
- La interlocución será presencial para los casos y temas que se solicite, en línea con las diferentes reuniones de seguimiento que se puedan producir a lo largo tanto de las fases de despliegue como en las posteriores fases de explotación.
- Se realizará una supervisión constante, proactiva y prioritaria, recogida en el plan de calidad.
- Se establecerán protocolos específicos en relación con servicios críticos u otras necesidades.
- Los procedimientos de gestión propuestos por la empresa estarán adaptados a las características específicas y necesidades transmitidas por el DdP.
- Los procedimientos de gestión y operación del servicio se realizarán de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos definidos por el DdP. Los recursos involucrados en la gestión y operación del servicio están especialmente diseñados a la medida de los requisitos exigidos por el DdP con objeto de alcanzar el máximo grado de satisfacción en su funcionamiento.
- Los procedimientos de gestión y los recursos incluidos para la ejecución implican un máximo grado de adecuación en lo que se refiere a la supervisión constante y al establecimiento de las medidas correctoras necesarias que pudieran detectarse, con objeto de garantizar los más elevados índices de calidad según lo requerido por el DdP estableciendo una gestión proactiva por parte de la empresa.

5.1 Interlocutores

Se establece un punto único de interlocución dentro del modelo de gestión lo que, a experiencia del DdP de proyectos similares anteriores, facilita la gestión de un proyecto que integra tantos servicios.

El DdP gestiona todas las comunicaciones técnicas a través de su unidad de sistemas, redes y comunicaciones del área de Infraestructuras. Este grupo de trabajo tomará la decisión de si puede gestionar la incidencia con las herramientas que la empresa ha puesto a su disposición para tareas habituales. En caso de no poder hacer la gestión abrirá una incidencia o petición a la empresa. La empresa propone su centro CEX (Centro de gestión) que constituirá un servicio unificado de centro de operaciones con que agrega funciones de NOC y de orquestación con el SOC. Esta integración de DdP y áreas de la empresa aportará los siguientes elementos:

- Punto de recepción de operación de todos los servicios ofertados dividida en:
 - Gestión directa de los servicios de comunicaciones
 - Orquestación y gestión integral de servicios de seguridad, servicio grabador y piloto Voz365
- Comunicación con los distintos centros técnicos para la resolución de incidencias
- Personalización en la atención, gestión de servicios, procedimientos, informes...
- Conocimiento en detalle de la planta del DdP
- Mejora de los ratios de proactividad en la prevención y detección de incidencias. Reducir el tiempo de resolución de averías
- Reducir el tiempo de ejecución de las modificaciones

- Mejoras de los SLA
- Elaboración y presentación de informes en reuniones de seguimiento
- Coordinación de ventanas para cambios de hardware
- Gestión de actualizaciones de software
- Seguimiento y centralización de peticiones e incidencias
- La atención será 24 horas al día, los 7 días de la semana

La empresa ha ofrecido un ingeniero de explotación del centro de gestión que dará servicio en 8x5 personalizado al DdP, y sus funciones serán:

- Gestión de escalados y situaciones críticas internamente en la empresa
- Visión convergente de todos los servicios contratados por el DdP
- Gestión de la responsabilidad económica del DdP
- Gestión de la provisión de servicios complejos no asociados a proyecto
- Visión extremo a extremo de la calidad del servicio prestado

5.2 Protocolos

En este apartado se recoge el modelo propuesto para el tratamiento de averías y/o peticiones que produzcan una degradación o para mejora del servicio. En los casos de incidencias que tengan la consideración de grave o muy grave se activará el plan de contingencia y continuidad. La empresa gestora del servicio tiene que poner a disposición del DdP los medios técnicos y los recursos humanos necesarios para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos, con una cobertura de 24 horas, 365 días al año.

En este apartado se definirá un conjunto de infraestructuras de respaldo, responsables de dar un soporte continuado al servicio. También se recogerán los centros de soporte responsables de la gestión de dichas infraestructuras. Se plantea un papel destacado del personal de apoyo al centro de gestión junto con la propuesta de atención de incidencias, donde se determinan los centros de soporte responsables del tratamiento de la avería en función del área de planta responsable. Los medios efectivos puestos a disposición del DdP por dicho plan serán los que dispone cada centro de soporte en particular.

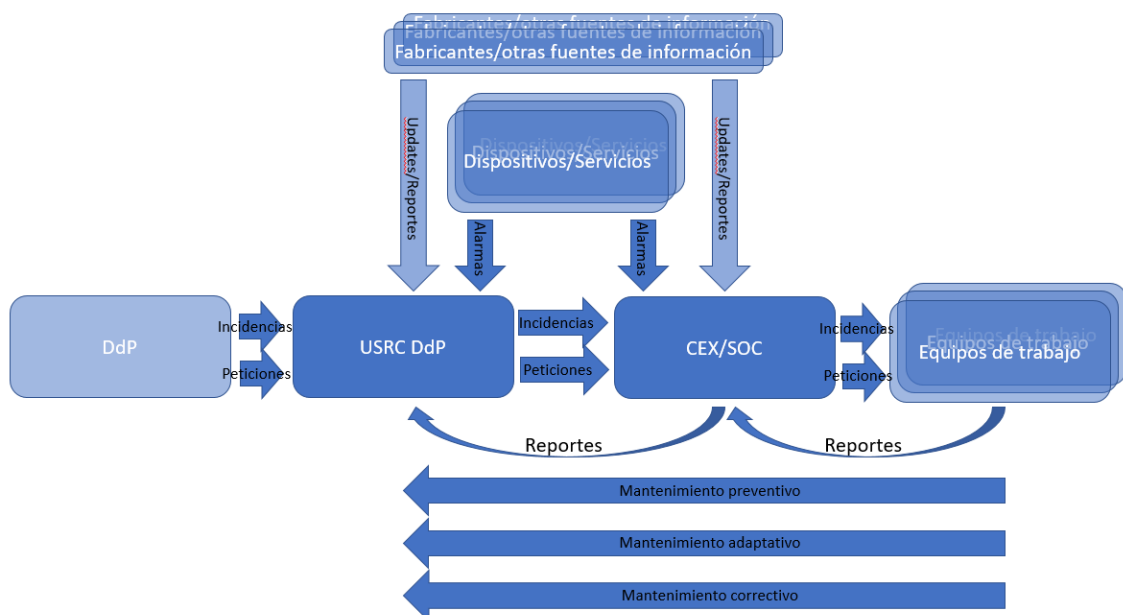


Ilustración 22 – Flujos para protocolos

Finalmente, los distintos protocolos garantizan la necesaria coordinación entre los interlocutores y el seguimiento puntual del proceso. El servicio de mantenimiento estará estructurado, de modo que permita la priorización en la atención, disposición de medios técnicos y humanos y, en general, la activación de todos los procedimientos que lleven a la resolución del mismo y atención ante posibles contingencias en el menor tiempo posible.

5.2.1 Protocolo de mantenimiento preventivo

La empresa es la encargada, dentro de la gestión del servicio, de las actuaciones realizadas por el centro de gestión como las actuaciones puntuales de mantenimiento con objeto de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir, minimizar la probabilidad de averías y cortes de servicio, incrementando de esta forma la vida útil de los sistemas.

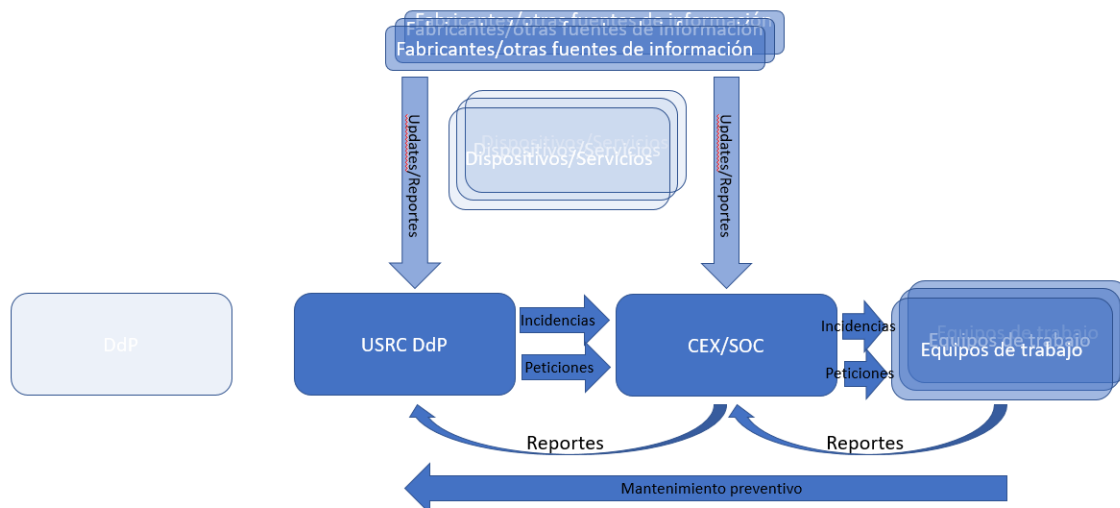


Ilustración 23 – Protocolo de mantenimiento preventivo

El objetivo principal de este tipo de mantenimiento es realizar inspecciones rutinarias y detectar los fallos en su fase inicial. Se puede recabar información enviada de los fabricantes o de otras fuentes de información que prevengan de fallos y actualizaciones, con lo que se corregirán problemas antes de que aparezcan. Para ello, se notificará al DdP con la incidencia en cuestión. El personal del DdP podrá solicitar el mantenimiento preventivo de cualquier servicio que detecte que no se haya realizado mediante la apertura de una incidencia.

Una vez resuelta la avería, el centro de gestión emitirá un informe en el que se notificará del fin de la incidencia y las causas que la han producido. La incidencia no se considerará cerrada sin la correspondiente aprobación por parte del responsable autorizado del DdP.

Como resultado de las tareas preventivas indicadas anteriormente pueden surgir actividades de índole correctivo del tipo siguiente que serán reportadas al DdP:

Tarea	Actividades
Reparación de averías hardware	Subsanación de la avería Investigación y localización

Corrección de la configuración y actualización del software de equipos de red	Normalizar la configuración del equipo Corregir la configuración Actualización de plantillas Gestión de la configuración
Gestión de garantías de instalaciones, equipos y garantías	Gestionar las garantías con los proveedores del hardware Asegurar el cumplimiento de las ANS Controlar la vigencia de las garantías e informar a DdP de la finalización de las mismas
Escalado de problemas al fabricante	Ante la presencia de problemas que no puedan ser resueltos por el personal del servicio, se gestionará directamente con el fabricante la resolución de los mismos
Escalado de problemas críticos	Comunicación del escalado e implicados.

Ilustración 24 – Actividades correctivas

5.2.2 Protocolo de mantenimiento adaptativo

El DdP es el encargado de realizar el mantenimiento adaptativo. El mantenimiento adaptativo que se reclama a la empresa tiene la misión de mantener los servicios prestados perfectamente se iniciará una petición. Estas modificaciones previstas a modo de ejemplo y de manera resumida son:

Tarea	Herramienta/Portal
Alta/baja usuarios WiFi	Portal Wifi
Alta/baja líneas	Portal central telefonía fija
Alta/baja terminales	Portal central telefonía fija
Grupos de captura/jefes-secr./de salto	Portal central telefonía fija
Gestión multiSIM	Portal de móviles
Modificación de extensiones corporativas	Portal de móviles
Gestión de permisos	Portal de móviles
Alta/baja/modificación programación	Portal 900

Ilustración 25 – Actividades adaptativas solicitadas por el DdP

La empresa puede proponer al Defensor del Pueblo la realización del mantenimiento adaptativo de algún servicio como asesor del servicio gestionado, el personal del Defensor del Pueblo estudiará la propuesta iniciando la solicitud del mantenimiento en caso de aceptarlo.

La función del mantenimiento adaptativo será la de adaptar el servicio a cambios u optimización en el entorno de operación, tales como la introducción de mejoras o nuevos equipos y sistemas de transmisión y conmutación, adopción de nuevos protocolos de red, nuevos requerimientos de funcionalidad y rendimiento, etc.,

producidos como consecuencia de la evolución del DdP o de las necesidades y requisitos iniciales.

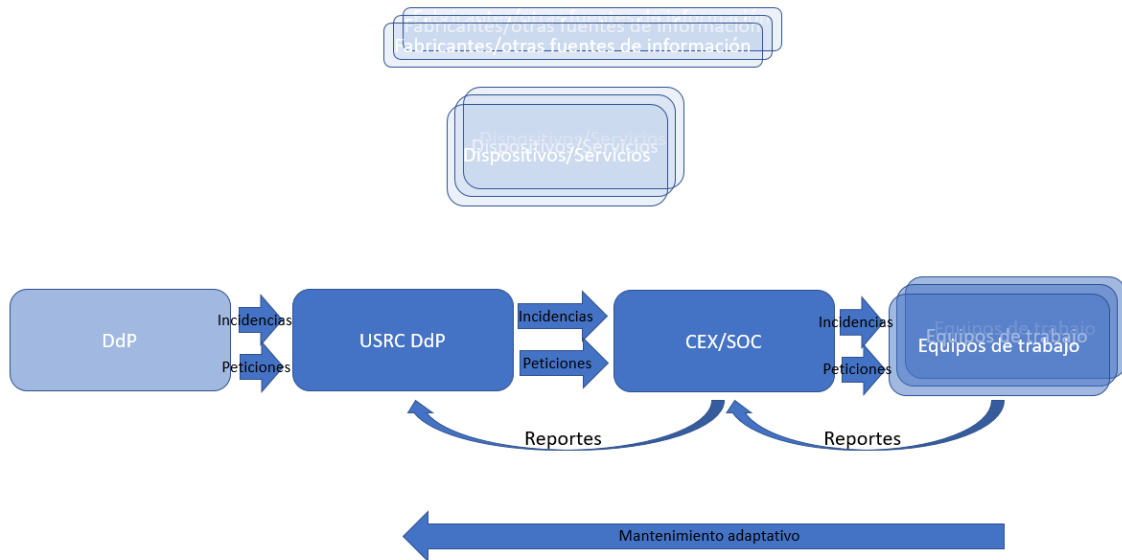


Ilustración 26 – Protocolo de procedimiento adaptativo

Estos cambios pueden ser modificaciones contempladas dentro del contrato o fuera. Aquellos que salen del contrato supondrán una modificación del contrato con lo que conllevarán el inicio de un nuevo proceso administrativo, o se podrán ejecutar con el repositorio de la bolsa tecnológica incluida dentro del proyecto.

Durante la vida del contrato, las solicitudes de modificación de servicios llegarán por lo general a través de dos vías:

- Derivado del mantenimiento preventivo que podrá desencadenar mantenimiento adaptativo del servicio, previo conforme del DdP.
- Solicitud por parte del DdP. Las solicitudes serán notificadas por el DdP implicarán la apertura del correspondiente ticket de petición.

5.2.3 Protocolo de mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo se define como el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios.

Como norma general la empresa es la responsable de las modificaciones que las realizará aplicando sus protocolos de gestión del servicio, que se iniciarán por apertura de una incidencia.

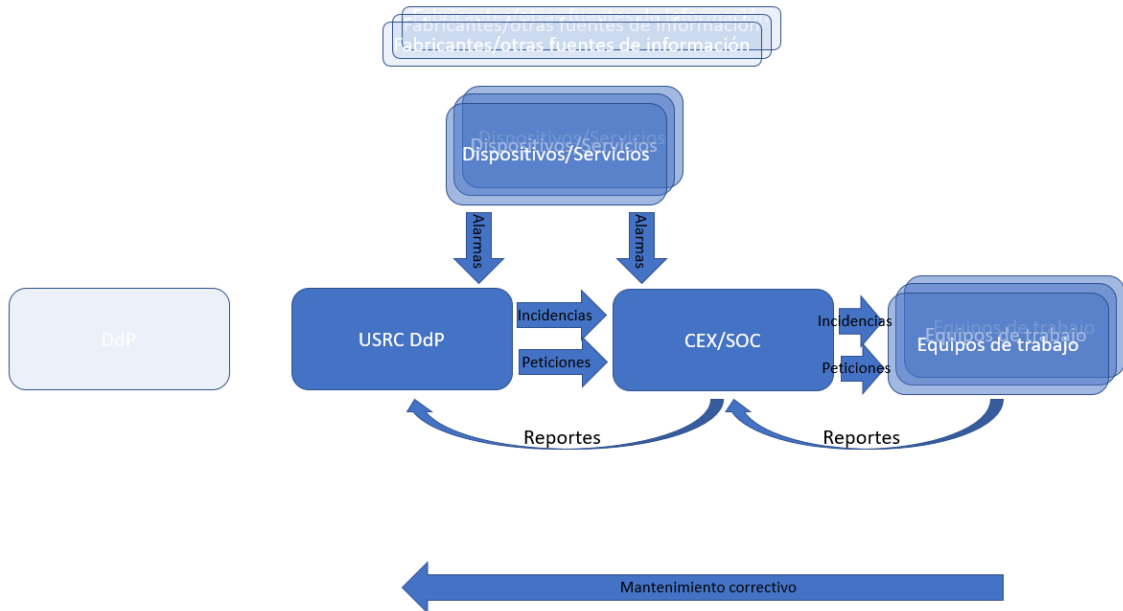


Ilustración 27 – Protocolo de mantenimiento correctivo

Durante la vida del contrato, las solicitudes de modificación de servicios llegarán por lo general a través de dos vías:

- Las averías notificadas por el DdP. Al igual que en el caso del mantenimiento adaptativo, el personal técnico del DdP tendrá acceso a los portales de gestión de los servicios, lo que le permitirá de manera excepcional, y por emergencia del servicio, realizar modificaciones, informando a posteriori de la modificación a la empresa, que deberá evaluar los cambios y su repercusión.
- Las averías detectadas e iniciadas por la empresa que serán notificadas al DdP.

5.2.4 Proceso de gestión de incidencias/petición

El proceso de gestión de incidencias/petición está compuesto básicamente de las siguientes fases:

- Registro de incidencias/peticiones.
- Resolución de avería o modificación. Para el caso de averías la empresa realizará el siguiente protocolo para reportar al DdP:
 1. Identificación del caso.
 2. Observación de las anomalías que se están produciendo y compararlas con las indicadas en el caso abierto (síntomas).
 3. Diagnosticar la incidencia, revisando la base de datos de antecedentes para ver si se trata de un incidente identificado y por tanto aplicar la solución descrita.
 4. Resolución de la incidencia. En el supuesto que no se trate de un incidente identificado, el caso se catalogará como problema y se analizará el impacto sobre la red.
 5. Documentar la incidencia una vez resuelta la misma si no estuviese previamente catalogada. Una vez encontrada la solución al problema se implantará sobre el sistema afectado y se realizará un periodo de observación para evitar anomalías o problemas colaterales en el resto de los servicios de la red.
- Verificación y cierre del caso.
- Revisión de la documentación y conformidad del DdP.
- Escalado de incidencias/peticiones en caso de disconformidad.

5.2.4 Plataforma de gestión de incidencias

El DdP carece de una plataforma propia de gestión de incidencias y utilizará la herramienta aportada por la empresa para el proceso de gestión de incidencias/petición, con ello se consigue que la plataforma agrupe todas las incidencias relacionadas con la solución y consiguiendo una visión unificada de DdP y empresa.

La plataforma permite al Defensor del Pueblo comunicar las por multitud de canales que la empresa pone a nuestra disposición, pudiendo iniciar las incidencias mediante llamada, por correo electrónico o por portal web. Las dos primeras, a través de la comunicación con el CEX o cualquier otro agente de la empresa se unificará sobre el portal web de incidencias. El portal integra además multitud de secciones que permitirán la interlocución entre ambas partes para la comunicación de facturación, pedidos/averías, informes y otros servicios.

5.3. Contingencia y continuidad del negocio, servicio de respuesta ante incidentes

Según el INCIBE ^[18], toda empresa, y así lo asimila para sí mismo el DdP, debe estar preparado para protegerse y reaccionar ante posibles incidentes de seguridad que pudieran dañar la capacidad operativa o hacer peligrar la continuidad del negocio. Tiene que ser capaz para dar una respuesta rápida y eficaz ante cualquier contingencia grave, de manera que pueda recuperar la actividad normal en un plazo de tiempo tal que no se vea comprometido su negocio.

Para ello, dentro del proyecto, diseñaremos un plan de contingencia y continuidad de negocio en coordinación con la empresa gestora, y específico de los servicios abarcados, donde regularemos los mecanismos a poner en marcha en caso de un incidente grave de seguridad. Estos mecanismos nos ayudarán a mantener el nivel de servicio en unos límites predefinidos, establecerán un periodo de recuperación mínimo, recuperarán la situación inicial anterior al incidente, analizarán los resultados y los motivos del incidente, y evitarán la interrupción de las actividades corporativas.

Este plan, una vez realizado, pasará a formar parte del plan de contingencia y continuidad del negocio general del DdP, que actualmente está en proceso de ejecución, aunque está fuera de este proyecto ya que integra el resto de servicios TIC y de negocio.

En caso de desastre, el hecho de tener definido y poder aplicar un plan de contingencia y continuidad de negocio repercutirá positivamente en nuestra imagen y reputación, además de mitigar el impacto financiero y de pérdida de información crítica ante estos incidentes.

Por tanto, en este plan se explicarán los siguientes aspectos, que podrán ser enriquecidos en el transcurso de la explotación del presente contrato como consecuencia de la dinámica lógica del análisis de todos los aspectos relacionados con el mismo y de las propuestas de mejora que se analicen por una y otra parte en las correspondientes reuniones de seguimiento definidas durante todas y cada una de las fases de ejecución del proyecto:

- Garantía de continuidad de los servicios del DdP.
- Personas implicadas en la activación del plan de continuidad.
- Niveles de soporte para el restablecimiento del servicio.
- Registro de actuaciones realizadas.

Este plan contiene la descripción de los procedimientos y planes de actuación que el personal del Defensor y la empresa llevará a cabo en el caso de que se produzca un desastre o incidencia de cualquier naturaleza en el servicio de comunicaciones o seguridad.

5.3.1 Definiciones de situaciones de emergencia

Emergencia se define como “cualquier evento que suponga la interrupción de los servicios de comunicaciones o seguridad (ya sea parcial o total) o cualquier variación en los servicios esperados de la red que afecte de forma masiva a un número elevado de usuarios o a un nodo/servicio que sea crítico”, e incluye todos los aspectos relacionados con la prestación de los servicios que han de ser controlados a la hora de afrontar una situación de emergencia.

Este plan de emergencia contempla todas las posibles situaciones que se puedan plantear, así como la metodología y herramientas precisas para llegar a alcanzar la solución.

Se definen dos tipos de incidentes cuyo impacto puede ocasionar la activación de este plan:

- Incidentes por avería de un servicio
- Incidentes de seguridad

5.3.2. Tipificación de los grupos de incidencias

La tipificación de los diferentes grupos de incidencias viene marcada en el PPT por el SLA3 en el que hace la medición sobre la resolución de las incidencias y no sobre la aceptación de las mismas. Esto se debe a que las empresas han convertido la aceptación de las incidencias como un proceso administrativo automatizado. Esto hace que el indicador siempre cumpla con los valores requeridos y que los SLA asociados no sirvan para medir la calidad del servicio.

5.3.3 Metodología de actuación en caso de avería

La metodología establece el marco para la resolución de emergencias. Los servicios actuales ofrecen una gran diversidad de topologías, protocolos y servicios. Esto conlleva que los problemas potenciales en la conectividad y el rendimiento sean mayores y hace necesario que se tomen las precauciones y medidas oportunas.

Los fallos son caracterizados por la aparición de ciertos síntomas cuyo alcance puede variar dependiendo de su naturaleza. Asociadas a cada síntoma pueden encontrarse una o varias causas que lo originen. Una vez que haya sido identificado el problema origen, éste puede ser remediado o aliviado mediante la implantación de soluciones.

El proceso comienza en el momento en el que el personal del DdP o del centro de gestión de la empresa detecta la incidencia, bien sea por las alarmas producidas por los sistemas de gestión.

Tras un análisis inicial y notificación entre ambas partes mediante los mecanismos que se establezcan, y una vez que se ha determinado que la incidencia tiene carácter de emergencia, se intentará resolver desde el propio centro de gestión con las herramientas disponibles. En caso de que no se consiga solventar el problema, se escalará a los sistemas que la empresa. Para ello es necesario definir los síntomas específicos, identificar todos los problemas potenciales que podrían causarlos y después, sistemáticamente, eliminar cada problema potencial hasta llegar a su resolución.

- **Definir problema:** Se realiza un análisis de los problemas que se pueden estar presentando en el servicio. La definición se realiza en términos de un conjunto de síntomas y problemas potenciales que pueden ser la causa.
- **Extraer información:** Recolección de información a partir de diversas fuentes que van desde herramientas hardware y software, hasta los usuarios.

- **Plan de acción:** El plan de acción (o resolución) va a depender de los síntomas manifestados y de las tecnologías involucradas (existen guías de diagnósticos para cada uno de los entornos afectados responsabilidad de la empresa). Gracias a la información obtenida en el punto anterior y teniendo presentes las guías de diagnóstico se crea un plan de acción en el que se han descartado previamente posibles causas del problema.
- **Ejecución del plan:** Una vez establecido el plan de acción en el punto anterior, se procede a su aplicación. Ello suele implicar realizar determinadas consultas puntuales y cambios en la configuración/estado de los equipos. Estas tareas se realizan de forma unitaria y cuidadosa con el objeto de no interferir en el servicio salvo casos de necesidad.
- **Observación de resultados:** Tras los procesos del paso anterior se comprueba si los síntomas han desaparecido, y en caso contrario se vuelve a extraer información y se reinicia el proceso.

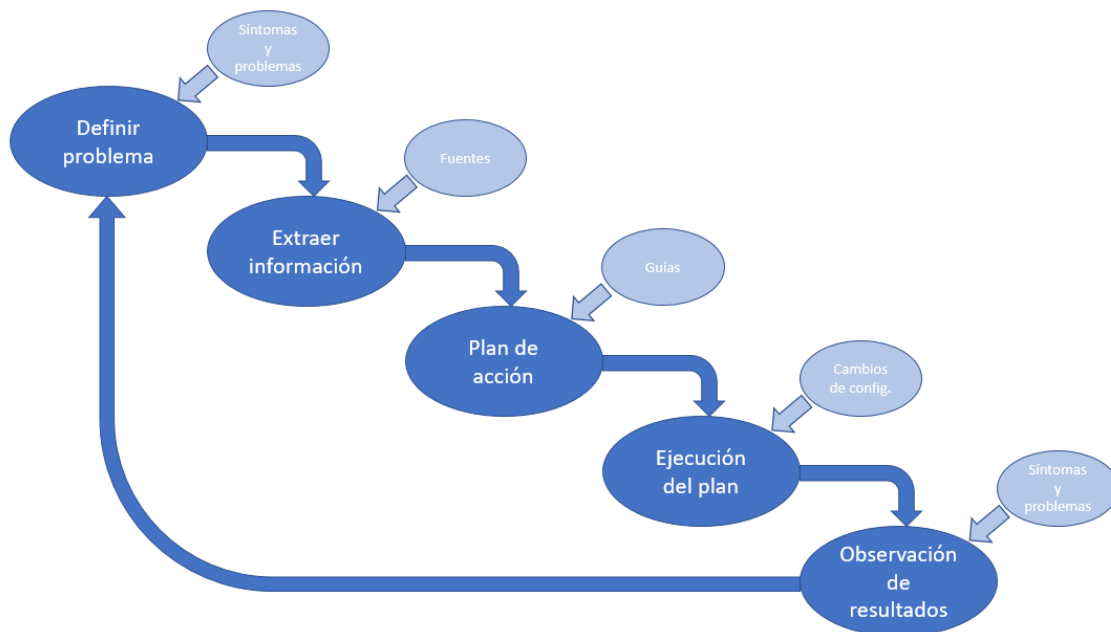


Ilustración 28 – Metodología actuación ante una avería

La red corporativa y sistemas de seguridad está supervisada por un personal de apoyo en el centro de gestión de red y el SOC, que se encargará de detectar las incidencias que pudieran producirse tanto en el ámbito privado como en el público.

Antes de describir las estrategias para aislar áreas en fallo del resto de la red, hay que plantear qué tipo de problemas pueden sucederse (situaciones de emergencias) y sus consecuencias.

A modo general podemos distinguir:

- Fallos de los Equipos: Averías de tipo hardware o software que impiden el funcionamiento completo de un nodo o equipo.
- Fallos de servicios: Problemas (hardware o software) que impiden la prestación por parte de la red (o de un nodo) de ciertos servicios, grupos de servicios o funcionalidades de red.
- Fallos en ciertas características de los servicios: Consisten en la desaparición de algunas características funcionales de los servicios. Los servicios siguen estando presentes, pero no se prestan de la forma esperada o en todos los casos.
- Fallos en los rendimientos esperados de los servicios: Puede estar incluido en el grupo anterior. Este tipo de fallos es la variación de los parámetros cuantitativos

de los servicios respecto de lo esperado. Se clasifica independientemente de los anteriores al estar ligado a los compromisos de nivel de servicio (ANS).

Por otra parte, la empresa dispone de elementos avanzados de control y supervisión de la parte pública. A modo de resumen, se pueden mencionar los siguientes elementos dentro de la metodología de detección:

- Equipamiento hardware (Centralitas, *routers*, firewalls, etc.): Como equipos gestionables, su accesibilidad, estado y comportamiento son monitorizados de forma permanente en el centro de gestión, por lo que, en caso de fallo, éste es detectado de forma inmediata.
- Servicios: La disponibilidad de los servicios es monitorizada de forma permanente por parte de la empresa.
- Herramientas de gestión: La principal herramienta es el sistema de gestión, constituido por una plataforma hardware con el software para la gestión de los equipos y servicios. Desde el mismo pueden ser monitorizados aspectos relativos al funcionamiento y estado de los servicios de comunicaciones y seguridad, y constituye la herramienta más importante para la determinación de problemas y la toma de decisiones preventivas. Para la gestión de los servicios y equipos se utilizan plataformas de gestión y herramientas específicas para cada uno de los productos (herramientas propietarias de cada uno de los fabricantes o servicios).
- Otras Herramientas: Existen otras herramientas complementarias al sistema de gestión como ayuda a la determinación de las averías, como por ejemplo el portal de ciberseguridad, canal de gestión de telefonía y portal de gestión de incidencias.

5.3.4 Metodología de actuación en para incidentes de seguridad

La implantación de un adecuado de una metodología o plan de respuesta y gestión de incidentes es una pieza fundamental para gestión de incidentes de seguridad, al mismo tiempo que facilita la toma de decisiones para la puesta en marcha de los correspondientes planes de continuidad y contingencia, que ayuden a mitigar aquellos incidentes de gran impacto y recuperar cuanto antes la actividad de los servicios críticos.

El plan de respuesta será elaborado de forma que contemple los requisitos regulatorios tanto de normativa de protección de datos, RGPD y LOPDGDD, como del Esquema Nacional de Seguridad ^[19]. Éste último, establece la gestión de incidentes de seguridad como una exigencia concreta en el artículo 24 ^[20]del mismo, señalando que:

Artículo 24. Incidentes de seguridad.

1. Se establecerá un sistema de detección y reacción frente a código dañino.

2. Se dispondrá de procedimientos de gestión de incidentes de seguridad y de debilidades detectadas en los elementos del sistema de información. Estos procedimientos cubrirán los mecanismos de detección, los criterios de clasificación, los procedimientos de análisis y resolución, así como los cauces de comunicación a las partes interesadas y el registro de las actuaciones. Este registro se empleará para la mejora continua de la seguridad del sistema.



Ilustración 29 – Apartados Plan de Respuesta

El plan de respuesta incluirá, al menos los siguientes apartados:

- Procedimiento de declaración del incidente.
- Procedimientos de notificación del incidente, tanto a nivel interno como externo.
- Procedimiento para el cumplimiento de las obligaciones de notificación de incidentes de Ciberseguridad acaecidos en el seno de las Administraciones Públicas a las autoridades de control competentes.
- Procedimientos de contención o mitigación del incidente.
- Procedimiento finalización del incidente.

Para la elaboración del Plan de Respuesta o de gestión de incidentes de seguridad se tendrán en cuenta:

- Guía CCN-STIC 817 ^[21]. Gestión de Ciberincidentes.
- Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad ^[22].
- Guía Nacional de Notificación y Gestión de Ciberincidentes ^[22].
- Guía para la notificación de brechas de datos personales ^[24].

Los objetivos principales de la gestión de incidencias de seguridad son ^[25]:

- Detectar cualquiera alteración en los servicios TIC.
- Registrar y clasificar estas alteraciones.
- Asignar el personal encargado de restaurar el servicio según se define en el SLA correspondiente.
- Participar en los comités de crisis para tratar incidentes de especial relevancia.

- Identificar equipos y servicios afectados, realizando análisis de trazas de los sistemas.
- Determinar medidas correctoras y realizar propuestas de actuación.
- Seguimiento de las medidas propuestas y comprobación de la eficacia de las medidas.

Los principales beneficios de una correcta gestión de incidencias de seguridad incluyen ^[25]:

- Mejorar la productividad de los usuarios.
- Cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el SLA.
- Mayor control de los procesos y monitorización del servicio.
- Optimización de los recursos disponibles.
- Una CMDB más precisa pues se registran los incidentes en relación con los elementos de configuración.
- Y principalmente, mejora la satisfacción general de clientes y usuarios.

La gestión de incidencias se basará por tanto en la elaboración de procedimientos de las diferentes incidencias en un proceso de mejora continua, contando al inicio del servicio con una serie de procedimientos fruto de la base de conocimientos del SOC de la empresa que facilitarán el trabajo, mejorándose y adaptándose los mismos en la toma del servicio y creando aquellos o actualizando los existentes durante la prestación de acuerdo con las casuísticas encontradas.

Además, de manera regular se realizará un análisis de lecciones aprendidas con el fin de poder realizar una mejora continua en el servicio, así como para poder detectar posibles problemas subyacentes a varias incidencias con el fin de asegurar su resolución.

Cuando se registre una incidencia desde el DdP o desde algún centro de la empresa, se abrirá inmediatamente un ticket con el fin de mantener notificada a la parte contraria, y la empresa se pondrá a trabajar de manera inmediata en la misma en base a los procedimientos establecidos. Mediante la herramienta de *ticketing*, se mantendrá actualizada la incidencia en todo momento para facilitar el intercambio de información y el seguimiento, así como la medición de los SLA. La resolución de las incidencias estará gobernada por los SLA definidos en el pliego.

Categorización de los incidentes de seguridad

En lo referente a una parte tan sensible como es la seguridad, además se deben categorizar los posibles incidentes que pueda surgir para el correcto tratamiento de estos. Los factores que podemos considerar a la hora de establecer un primer criterio de clasificación son, entre otros ^[20]:

- Tipo de amenaza: código dañino, intrusiones, fraude, etc.
- Origen de la amenaza: Interna o externa.
- La categoría de seguridad de los sistemas afectados.
- El perfil de los usuarios afectados, su posición en la estructura organizativa de la entidad y, en su consecuencia, sus privilegios de acceso a información sensible o confidencial.
- El número y tipología de los sistemas afectados.
- El impacto que el incidente puede tener en la organización
- Conformidad legal y/o la imagen pública.
- Los requerimientos legales y regulatorios.

El servicio de respuesta a incidentes de seguridad tiene la capacidad de neutralizar el incidente mitigando el daño causado por los incidentes de forma temprana. Entre los tipos de incidentes cubiertos se encuentran código dañino, de disponibilidad,

obtención de información, intrusiones, compromiso de información, fraude, contenido abusivo, contra la política de seguridad, etc.

Una vez categorizado el incidente, debemos asignar pesos para comprender cómo de peligroso es el incidente para nuestra organización, esto se consigue mapeando el nivel de peligrosidad con el tipo de amenaza detectada según recomienda las guías CCN/STIC. La peligrosidad de un ciberincidente dado se asignará a uno de una escala de cinco valores. Esta escala, de menor a mayor peligrosidad (Nivel 1- Peligrosidad baja, ..., Nivel 5 Peligrosidad Crítica).

Servicio de respuesta a incidentes

El servicio de respuesta a incidentes tiene como objetivo proporcionar el apoyo y la experiencia necesarios para proporcionar capacidades de respuesta y remediación. El servicio cubrirá tanto la respuesta de emergencia ante incidente.

La empresa será el responsable de su activación y aplicación en, al menos, los casos de tratarse de un incidente de seguridad sobre alguno de los activos bajo su responsabilidad y, en aquellos casos en los que el activo afectado sea de responsabilidad del DdP siempre y cuando el incidente sea consecuencia de una mala gestión del servicio gestionado. Solo en el caso de que el incidente sea de responsabilidad exclusiva del DdP, será este el responsable de la activación y aplicación del plan de respuesta.

No obstante, siempre será responsabilidad de la empresa la aplicación de medidas y configuraciones de seguridad en los distintos elementos del servicio gestionado que sean necesarias para la contención y mitigación del incidente de seguridad. Para ello, la empresa colaborará con el DdP o terceras partes para identificar sistemas y servicios afectados, origen del incidente: Acceso no autorizado, vulnerabilidad explotada, malware, etc. y determinar el alcance del incidente y las medidas a aplicar para su contención o mitigación.

El servicio de respuesta ante incidentes incluirá las acciones que abarquen desde el momento de detección de la incidencia de seguridad hasta su recuperación y vuelta a la normalidad, así como el análisis forense en caso de realizarse.

El detalle de las fases realizadas durante el ciclo de vida de la respuesta a incidentes es el siguiente:

- **Triaje y análisis:** Es el primer proceso de respuesta a incidentes posterior a la detección que el equipo de respuesta ejecutará para abrir un incidente o indicar falso positivo. La estructuración de un proceso de triaje de respuesta a incidentes eficiente y preciso reducirá el tiempo de respuesta y reparación de los incidentes y garantizará que sólo las alertas válidas sean promovidas al estado de "investigación o incidente". Una vez que se verifica un evento, éste se convierte en una investigación o en un incidente. Todos los incidentes deben entonces ser investigados.
- **Guía de contención:** Es el intento inicial de mitigar las acciones del atacante. Tiene dos componentes principales: detener la propagación del ataque y evitar que se produzcan más daños en los sistemas. Es importante que una organización decida qué métodos de contención emplear en una fase temprana de la respuesta. Las organizaciones deben contar con estrategias y procedimientos para tomar decisiones relacionadas con la contención que reflejen qué nivel de riesgo es aceptable para la organización. La contención detalla los procedimientos para detener la propagación del incidente, así como los protocolos necesarios para evitar la exfiltración de datos antes de posibles cifrados por *ransomware*. Teniendo en cuenta que el cierre de los servidores críticos infectados puede tener un impacto significativo en algunas organizaciones, los responsables de respuesta a incidentes tienen que ser

capaces de hacer recomendaciones rápidas y fiables para limitar el impacto de las medidas de contención.

- **Asistencia para la erradicación:** Consiste en esfuerzos de mitigación a largo plazo que incluyen medidas para eliminar el incidente de los sistemas, terminando con el malware desconocido que amenaza la continuidad del negocio y las puertas traseras en los sistemas comprometidos.
- **Asistencia para la recuperación:** Es el proceso para devolver la red de la organización a un estado anterior al incidente. La recuperación incluye los pasos para restaurar una copia de seguridad de datos limpia en los sistemas comprometidos. Los sistemas recién instalados deben ser fortificados y supervisados para evitar que el incidente se repita. La recuperación debe diseñarse para que toda la parte infectada vuelva a la normalidad. En este sentido, el DdP es el responsable de definir los riesgos aceptables a los que hay que hacer frente al volver a poner en funcionamiento los sistemas afectados. El servicio de respuesta de la empresa proporcionará apoyo a la recuperación en forma de recomendaciones, mejores prácticas y lecciones aprendidas a lo largo de la Investigación.
- **Emisión del informe del incidente.**
- **Post monitorización:** Realizada a petición del DdP, analizará durante un periodo de tiempo acordado la infraestructura para determinar el estado de los activos afectados durante el incidente. La duración de la supervisión posterior se acordará entre ambas partes y puede variar en función del tamaño y de la complejidad de la infraestructura del DdP.



Ilustración 30 – Servicio de respuesta ante incidentes de seguridad

Documentación en respuesta ante incidentes

El DdP documentará cada incidente con al menos dos informes:

- **Informe de situación inicial:** Consiste en un informe preliminar con la información del incidente disponible en ese momento. El objetivo principal de este informe es resumir las acciones tomadas o que se están llevando a cabo en relación con el incidente reportado. Estas acciones pueden ser:
 - Análisis de las evidencias y/o telemetría aportadas.
 - Vías de investigación iniciadas y en curso.

- Otras acciones que suelen tener lugar en la fase de descubrimiento del proceso de respuesta a incidentes.
- Informe final: Resumen todo el trabajo realizado durante la investigación del incidente, así como sus conclusiones y recomendaciones. Incluirán lo siguiente:
 - Tareas de respuesta a incidentes realizadas.
 - Conclusiones.
 - Recomendaciones y lecciones aprendidas.

7. Calidad del servicio

Dentro del proyecto se desarrolla un plan de calidad que es un documento a través del que se detalla cómo debe ser el proceso que garantice la calidad de los proyectos, productos o procesos. Este plan debe dar respuesta a cuestiones como qué acciones se llevarán a cabo, qué recursos serán necesarios o quiénes serán los encargados de aplicar el plan ^[26]. Dicho plan se establece en la norma ISO 9001 a la que no está sujeto el DdP, pero que, al igual que muchas normas, hace uso de ella para establecer buenas prácticas.

Este plan de calidad es independiente del plan de calidad de la empresa que gestiona los servicios, que tendrá sus propias medidas, aunque deberá adecuar y presentar las medidas al Defensor del Pueblo. El plan sirve como referente directo para la evaluación del servicio gestionado.



Ilustración 31 – Plan de Calidad

Como persona encargada de la gestión del proyecto, tengo que definir un responsable que se encargue de la coordinación y elaboración del mismo, y de un equipo de trabajo que colabore con él, esta definición se hace en el modelo de gobernanza del proyecto, alineado con el resto de las funciones de los comités definidos.

Durante la fase de planificación, se solicita el plan de calidad que van a cumplir las empresas, además de los acuerdos de nivel de servicio (SLA). En la fase de ejecución, con el plan de calidad de la empresa contratada, se completa el plan de calidad en el que se integran todos los medios de las dos partes que se consideren y cumpliendo con los definidos en el PPT por si se pudieran dar desviaciones.

Por último, se realizará una revisión del plan y su aprobación final. Tras esta etapa, el plan podrá comenzar a implementarse en la organización.

Alcance del plan

El objetivo de la política de calidad es orientar el servicio para dar una solución al personal del Defensor del Pueblo y ciudadanos que hacen uso directo o indirecto del mismo, y a otros servicios TIC de la propia área de infraestructuras; ya que las comunicaciones y la seguridad es el core sobre el que se apoyan la mayor parte de servicios.

Objetivos que se pretenden con el plan.

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos enunciados en el Pliego.
- Garantizar el cumplimiento de los objetivos y plazos que, de común acuerdo con la empresa, se establezcan, alineados con los definidos en el PPT.
- Seguimiento del desarrollo de las distintas fases del contrato y la toma de decisiones necesarias.
- En la fase de implantación, la aprobación de las instalaciones y actuaciones del adjudicatario de cada uno de los lotes.
- Durante la fase de explotación, controlar la calidad de servicio, mediante la realización de auditorías, pruebas técnicas específicas, revisión del plan de actuación, etc. así como plantear actuaciones tendentes a absorber nuevas demandas de servicio.

Requisitos y métodos que se utilizarán para el control y preservación el producto.

La metodología empleada se basa en el ciclo "Seguimiento, medición, análisis y mejora". De forma continua se realizará un seguimiento y control de la calidad, utilizando para ello metodologías y procesos propios en cada fase de provisión, instalación y explotación del servicio. Como resultado de este seguimiento, se realizará la medición de diversos parámetros relacionados con la calidad, que posteriormente serán analizados y presentados al comité táctico.

Los procesos de gestión del contrato siguen la metodología ITILv3 ^[27], cuyos requisitos generales son:

- Los procesos son cuantificables y se basan en el rendimiento, medible mediante KPI.
- Tienen resultados concretos, comprobables, que serán definidos de forma no ambigua.
- Los procesos tienen un cliente final, definido explícitamente, que es el receptor de dicho resultado.
- Se inician como respuesta a un evento, que deberá definirse de forma no ambigua en la definición del proceso.
- Los procesos son repetibles, de forma que su ejecución se realiza de acuerdo a un patrón (flujo de trabajo) que deberá estar definido.

Lo que permitirá al DdP el uso de los indicadores para ver que se cumplen los SLA exigidos en el concurso.

Responsabilidad de la dirección.

Si durante dicho análisis se detectaran desviaciones de los parámetros medidos, se dará la posibilidad a la empresa a que proponga mejoras y medidas correctivas, con el fin garantizar siempre los niveles de calidad de los servicios.

Determinar y calificar sobre el grado de incumplimiento en cada caso concreto al objeto de aplicar la correspondiente penalidad, según el sistema previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato.

En caso de no poder ser corregidos por la empresa dentro del contrato, será el DdP el que decida las mejoras y medidas correctivas con el mismo propósito de garantizar los niveles de calidad.

Control de los documentos, datos y del registro.

El plan de calidad se sustenta sobre el establecimiento de un sistema documental adecuado basado en los siguientes elementos:

- **Manual de calidad:** Normaliza todos los aspectos relativos a calidad, mediante la indicación de las interrelaciones de los procesos, la relación de los procedimientos y demás documentación que corresponda y el establecimiento del alcance del sistema de gestión de la calidad.
- **Control de documentos:** Permite un acceso a los documentos pertinentes, por las entidades a las que les sean aplicables, de manera que permanezcan legibles e identificables, así como posibilitar la diferenciación entre los documentos internos y externos, y prevenir el uso de documentos no válidos u obsoletos.
- **Control de registros:** Sistema de control específico que contempla la identificabilidad, almacenamiento (en forma y tiempo), protección, recuperación y disponibilidad de los documentos; para permitir el acceso, comprensión, y análisis de la información allí evidenciada.

Todos estos documentos formarán parte del sistema documental global del DdP, todos ellos orientados a cumplir con la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad de servicios que presta el DdP.

Descripción de los recursos necesarios.

Mediante este servicio gestionado, el DdP redimensiona sus recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para asegurar que sus servicios se prestan de acuerdo a las necesidades del servicio para asegurar la calidad de los mismo:

- **Recursos humanos:** Los recursos humanos del Defensor del Pueblo se ven reforzados por los recursos humanos externos de la empresa, siendo responsabilidad de esta la formación, habilidades y experiencia necesaria para asegurar su capacitación en el desempeño de las correspondientes funciones y tareas. Las competencias necesarias para el desarrollo de la actividad de los empleados operativos están reguladas mediante una descripción de misiones y funciones que se incluye en la normativa laboral de la empresa y que debe justificar al DdP.
- **Infraestructura:** La infraestructura necesaria para la conformidad con los requisitos del servicio se articula mediante la disposición de sistemas, espacios, inmuebles, vehículos, materiales y herramientas sujetos a los atributos recogidos en el PPT y la empresa los estipula en su normativa de prevención de riesgos laborales. En función del tipo de instalación la empresa identifica distintos aspectos medioambientales que inciden en el entorno y que precisan el

desarrollo de estrategias generales de mejora en orden a minimizar o eliminar su incidencia.

Principios básicos de la política de calidad.

Los principios básicos en los que se articula la gestión con calidad, soporte imprescindible para alcanzar la satisfacción con el servicio son:

- **Liderazgo:** Entender la palabra liderar como desarrollar y facilitar la consecución de los objetivos, actuar como modelo de referencia, implicarse y motivar, apoyar y dar reconocimiento.
- **Motivación y desarrollo de las personas:** Contar con personas capacitadas, formadas y motivadas que estén comprometidas con el servicio excelente, en un entorno de trabajo competitivo y cambiante, y que cumplan con los valores de DdP, colaborando para ello con las empresas necesarias.
- **Innovación:** Conocer permanentemente las necesidades de los usuarios para ofrecer servicios que aseguren su satisfacción y de esta forma garanticen la funcionalidad del servicio.
- **Mejora continua:** Aplicar el Ciclo Planificar / Hacer / Controlar / Actuar) a la operativa interna y poder disponer de procesos documentados, medidos y controlados para mejorar la calidad del trabajo diario.
- **Creación de valor:** Garantizar la creación de valor para el DdP y para la sociedad en general.

Procesos de control, seguimiento y medición.

Los procesos para la gestión de los servicios implicarán los siguientes:

- Gestión de peticiones
- Gestión de incidencias
- Gestión de eventos que se ha subdividido en el proceso de gestión de la configuración y mantenimientos preventivos, adaptativos y correctivos, y en el proceso de gestión de cambios
- Otros procesos de gestión que son la gestión de problemas

El método de actuación, como norma general, se desarrolla en las siguientes fases:

- **Planificar:** Conforme a los requisitos, para asegurar la calidad del diseño y el uso del servicio.
- **Ejecutar:** Con una clara orientación a procesos, para asegurar la calidad de la operativa interna.
- **Evaluar y mejorar:** Para asegurar la calidad de resultados, productos y servicios.
- **Establecer niveles de calidad:** Por medio de Indicadores y sus correspondientes objetivos.
- **Medir y analizar desviaciones:** Mediante comparación de datos reales con los objetivos fijados.
- **Analizar e identificar causas y establecer soluciones:** A través de análisis causa efecto y la selección de acciones eficaces y viables.
- **Implantar, normalizar y replicar las mejoras:** Con la gestión eficaz de medios y recursos.

Para medir los procesos se utilizarán los siguientes indicadores:

- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA): Especificados en el PPT (Anexo I)
- Auditorías y pruebas técnicas específicas: Proactivamente por parte de la propia empresa, y siempre que el DdP lo considere necesario. Además, el

DdP se reserva el derecho a realizar auditorías del servicio por terceras empresas.

- Informes con estadísticas periódicas y medias de tráfico generadas por los elementos de red: Una vez al mes la empresa se compromete a enviar dichos informes que el comité operativo deberá evaluar.
- Registro de incidencias en el sistema: Revisión diaria, semanal y mensual
- Registro de reclamaciones y actuaciones no conformes: Revisión diaria, semanal y mensual
- Medición de la satisfacción de personal (técnico del área o general) del DdP y la ciudadanía con los servicios: Encuestas a demanda la dirección del DdP, y que según el ámbito se podrá delegar en la empresa.

De las reuniones del comité táctico que se celebran de forma mensual, se elaborará un acta, en el que quede constancia de todos los temas tratados y decisiones tomadas, prestando especial interés a las medidas correctivas consideradas para resolver posibles ineficiencias en los servicios prestados. Al comienzo de cada comité se hará un seguimiento de estas medidas correctivas y del grado de cumplimiento de las mismas.

Resolver desviaciones y posibles deficiencias.

Todas las desviaciones serán traspasadas a la empresa para la aplicación de mejoras y medidas correctivas, por ejemplo:

- Desviación en parámetros relacionados con la provisión. En el caso de detectar retrasos en la implantación inicial o la provisión de nuevos servicios, la empresa podrá optar por las siguientes medidas:
 - Priorización y escalado a nivel interno de las tareas.
 - Asignación temporal de recursos humanos adicionales, si procede.
- Desviación en parámetros relacionados con la resolución de incidencias. La empresa podrá optar por las siguientes medidas:
 - Revisión de la aplicación correcta del nivel de prioridad de la incidencia.
 - Priorización y escalado a nivel interno de las incidencias.
 - Escalado a los proveedores en los casos que aplique.
 - Redimensionamiento del personal del Centro de Gestión, si procede.
- Desviación en parámetros relacionados con la calidad y disponibilidad del servicio. Si se producen desviaciones en los parámetros de calidad que afecten a una o varias sedes, la empresa podrá optar por aplicar las siguientes acciones:
 - Estudio de las condiciones de medida. Verificar si el problema fue temporal o sostenido en el tiempo.
 - Revisión de los cambios de configuración efectuados.
 - Realización de tareas de mantenimiento correctivo sobre el hardware y software descritas en el Plan de Operación.
 - Cambio del equipamiento implicado, si aplica.

5. Facturación

Para la facturación del proyecto la empresa tiene que hacerlo a través del portal de facturación de la administración pública FACE. Para esta gestión ambas partes cuentan con unos departamentos económicos específicos, aunque es responsabilidad de la gestión del proyecto que se realiza de manera periódica y correcta.

El procedimiento de facturación se realiza de la siguiente manera:

1. La empresa registrará la factura en el portal FACE
2. El DdP al tener constancia de la factura dará traslado al registro del área técnica

3. La secretaría del área, a su vez, dará traslado al gestor del proyecto de la factura que emitirá el informe favorable que estará firmado el responsable del área
4. La secretaría dará traslado del informe favorable firmado al área económica que realizará el pago

En caso de que la factura no sea correcta o se emitan facturas que no correspondan con el contrato, el gestor del proyecto iniciará conversación con departamento económico y comercial de la empresa para la anulación y emisión correcta, si corresponde, de la factura.

8. Conclusiones

El proyecto me ha permitido retomar la teoría de gestión de proyectos que la experiencia en el trabajo hacía que se aplicara inconscientemente. La investigación realizada para la documentación del proyecto me ha hecho revisar más en profundidad los objetivos y tareas rutinarias que se aplican de manera intuitiva. También me ha permitido contrastar los conocimientos adquiridos con nuevas metodologías o metodologías menos conocidas que, de manera indirecta, se pueden aplicar y mejorar los modelos.

Esta misma experiencia ha permitido que el proyecto apenas sufra modificaciones con respecto a la planificación inicial, ya que tenía bien medidos los riesgos y con tiempos de reacción.

El mayor riesgo con el que cuento para la ejecución es del retraso de entrega de equipos por la empresa debido a la crisis actual que existe de componentes electrónicos. Esta preocupación se ha trasladado a la empresa que la ha minimizado el riesgo en la mayoría de los elementos de la infraestructura, existiendo dicho riesgo con la entrega de terminales móviles. Se ha reducido el riesgo, proponiendo la entrega de 20 terminales de alta gama a septiembre, coincidiendo con posible puesta en venta de la nueva versión, el riesgo sigue existiendo en la entrega los 50 terminales de gama media, lo que obligaría a retrasar las fechas de la funcionalidad sin repercusión en el resto de servicios y, por tanto, sin impacto en el proyecto. Que se haya minimizado el riesgo no lo ha hecho desaparecer y hay que tenerlo en cuenta ya que el retraso de otros elementos de red sí tendría impacto en el servicio.

Durante el proyecto sí que ha surgido la modificación de fechas por el cambio de directiva del DdP, lo que supuso un adelanto de la entrega de valoración y adjudicación del contrato lo que impactó sobre el número de horas de dedicación de los técnicos del DdP, que a su vez repercutió en la dedicación de otros proyectos, aunque se pudo asumir. Siguen latentes el resto de riesgos analizados en el apartado "1.4.3 Análisis de riesgos".

Defensa del uso de la gestión de proyectos informáticos

Este TFG quiere dar la visión real de la gestión de un proyecto informático desde un cliente técnico. El modelo de proyectos informáticos desarrollados en la universidad impone siempre un modelo simple en el que los clientes son usuarios que no son técnicos, cuando hoy en día, en las empresas de cierto grado existen departamentos TIC con personal altamente cualificado que la práctica habitual es la externalización de servicios.

Delegar la responsabilidad de un proyecto informático, y su gestión, en otra empresa es un riesgo que grandes empresas, y en este caso, un organismo público, que no se pueden permitir. Todos los organismos reguladores de responsabilidad de seguridad y protección de datos, cada vez hacen más hincapié en ello, y por ello, la mayoría de empresas que externalizan servicios TIC aplican la gestión de proyectos informáticos para la realización de proyectos completos en la que la empresa externa,

aun siendo la responsable de la explotación de los proyectos, es responsable subsidiaria del proyecto. Y donde la empresa u organismo principal es el responsable, desarrolla el proyecto, y aplica las medias de calidad y seguridad que obligan a la empresa externa a cumplir con todos los requisitos para asegurar su propia responsabilidad.

En el caso de la administración y los organismos públicos se complica por la obligación de permitir la concurrencia de diferentes empresas y abiertas a diversas soluciones y marcas. Teniendo como es el caso de este proyecto, la creación de modelos de proyectos informáticos totalmente desarrollados y abiertos a proyectos concretos de las empresas externas.

Modelos teóricos contra modelos reales

La aplicación de modelos teóricos es un objetivo para el éxito de cualquier proyecto informático, aunque dichos modelos teóricos resultan complejos y poco prácticos en la mayoría de los casos que se tratan en el día a día, lo que conlleva al fracaso de los modelos teóricos. Lo que está obligando a los reguladores y a las empresas a crear modelos teóricos cada vez más prácticos y que se acercan a modelos reales.

Por destacar algunos casos, la obligación de crear y tener previstos protocolos y procedimientos para todos los trabajos que se puedan dar es una utopía que cada vez se rebaja más. Reduciéndose la recomendación a la creación inicial de los trabajos habituales/recurrentes y de mayor repercusión en los proyectos. El problema se crea en el momento que se dan situaciones no previstas en los procedimientos iniciales. Recomendando el modelo teórico la inclusión de los nuevos procedimientos a medida que surgen, documentando el nuevo trabajo.

Otro caso es la cantidad de documentación y actividades de administración que se tiene que hacer para cada incidente/modificación. En el día a día, los trabajos son pequeñas intervenciones sin apenas repercusión en la que la documentación y procesos administrativos a realizar son mayores que el tiempo y recursos a la propia incidencia/modificación. Se hace muy difícil marcar las líneas en los modelos teóricos la necesidad o no de evitar esto, lo que lleva muchas veces al fracaso de la gestión de los incidentes, quedando sin registrarse para evitar las labores derivadas de la misma o a registrarse de manera incompleta.

Por último, los modelos teóricos invitan a la inclusión del personal que no está familiarizado con los modelos TIC, que no entienden ni están dispuestos a asumirlos como suyos, esto es un problema crucial, cuando se trata de la dirección, aunque esto, en la mayoría de los casos a fecha de hoy está superado. Aun así, en este caso, el modelo teórico es el que debe imperar, y lo único, es adaptar el modelo para que el crecimiento de la implantación se haga a diferentes ritmos en las áreas en las que el personal está "concienciado" que en áreas que no.

Aun así, considero fundamental la planificación y el uso de metodologías, y plantearlas como objetivo para que el proyecto tenga éxito. Para el caso de la gestión de este proyecto han sido fundamentales para sentar las bases.

Queda pendiente, por tanto, la definición de planificaciones por servicio que, debido al volumen no ha dado tiempo, y el desarrollo de protocolos y procedimientos más concretos. Toda esta información se irá añadiendo a lo largo de la ejecución del proyecto.

9. Glosario

- TFG: Trabajo Fin de Máster
- UOC: Universitat Oberta de Catalunya
- DdP: Defensor del Pueblo
- TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación
- SASE: Secure Access Service Edge / Secure Access Security as a Service o Network as a Service
- ENS: Esquema Nacional de Seguridad
- CCN: Centro Criptológico Nacional
- CNI: Centro Nacional de Inteligencia
- CERT: *Computer Emergency Response Team* o Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas
- CSIRT: *Computer Security Incident Response Team* o Equipo de Respuesta ante Incidencias de Seguridad Informáticas
- INCIBE: Instituto Nacional de Ciberseguridad
- LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal
- AEPD: Agencia Española de Protección de Datos
- BOE: Boletín Oficial del Estado
- DOUE: Diario Oficial de la Unión Europea
- CPD: Centro de Proceso de Datos
- SLA: *Service Level Agreement* o Acuerdo de Nivel de Servicios
- KPI: *Key Performance Indicator* o Indicador Clave de Actuación
- IP-PBX: *Private Branch Exchange IP* o Red de Telefonía Privada IP
- SIP: *Session Initiation Protocol* o Protocolo de Inicio de Sesión
- SBC: *Session Border Controller* o Controlador de Borde de Sesión
- DDI: *Direct Dialing Inward* o Rango de Números Asociados
- NGN: *Next Generation Networking* o Siguiete generación de Red (Telefonía)
- SIM: *Subscriber Identity Module* o Módulo de Identificación de Abonado
- SCC: *Security Cyberoperations Center* o Centro de Ciberoperaciones de Seguridad
- SOC: Centro de Operaciones de Seguridad
- NOC: *Network Operations Center* o Centro de Operaciones de Red
- SaaS: *Software as a Service* o Software como Servicio
- PaaS: *Platform as a Service* o Plataforma como Servicio
- IaaS: *Infrastructure as a Service* o Infraestructura como Servicio
- CSP: Proveedores de Servicios Cloud
- ITILv3: *Information Technology Infrastructure Library* (versión 3)
- API: Interfaz de Programación de Aplicaciones
- CMDB: *Configuration Management Database* o la Base de Datos de Gestión de la Configuración

10. Bibliografía

- [1] [IIMV.org: Externalización de las TIC y la Seguridad](#) [03/12/2021]
- [2] [Wikipedia.org: Gartner](#) [17/10/2021]
- [3] [Wikipedia.org: SASE \(Secure Access Service Edge\)](#) [17/10/2021]
- [4] [Elevenpaths: SASE El futuro de las redes y la seguridad](#) [17/10/2021]
- [5] [Wikipedia.org: Microsoft Teams](#) [31/10/2021]
- [6] [Microsoft: Teams \(voice-calling\)](#) [31/10/2021]
- [7] [Computer World: Telefónica ofrece servicios de voz en MSTeams](#) [31/10/2021]
- [8] [Walterbridge: SBC, qué es y para sirve](#) [31/10/2021]
- [9] [Administracion Electronica – ENS: Preguntas frecuentes](#) [24/11/2021]
- [10] [CCN-CERT: 808 Verificación del cumplimiento de las medidas en el ENS](#) [24/11/2021]
- [11] [CCN-CERT: ENS Artículo 27. Cumplimiento de requisitos mínimos.](#) [24/11/2021]
- [12] [Telefonica: elevenpaths expands it's cloud security solutions portfolio with prisma cloud by palo alto networks](#) [21/12/2021]
- [13] [Elevenpaths: Cloud Workload Protection Platform \(CWPP\)](#) [21/12/2021]
- [14] [Elevenpaths: Cloud Security Posture Management \(SCMP\)](#) [21/12/2021]
- [15] [APD: Niveles gestión empresarial](#) [15/11/2021]
- [16] [AEPD: Gobernanza y Política de protección de datos](#) [21/12/2021]
- [17] [CRUE.org: Estructuras y relaciones en la gobernanza de TI](#) [15/11/2021]
- [18] [INCIBE: Plan contingencia y continuidad de negocio](#) [29/11/2021]
- [19] [Administracion Electronica: Esquema Nacional de Seguridad](#) [24/11/2021]
- [20] [BOE: 08/01/2010](#) [24/11/2021]
- [21] [CCN-CERT: 817 Gestión de ciberincidentes](#) [24/11/2021]
- [22] [BOE-A-2018-5370](#) [24/11/2021]
- [23] [Incibe: Guía nacional notificación y gestión ciberincidentes](#) [24/11/2021]
- [24] [AEPD: Guía brechas seguridad](#) [24/11/2021]
- [25] [CERT Campus: Gestión de incidencias](#) [24/11/2021]
- [26] [isotools.org: Fases para la elaboración del plan de calidad de un proyecto](#) [20/11/2021]
- [27] [Global Suite Solutions: qué es ITIL y para que sirve](#) [21/12/2021]

11. Anexos

ANEXO I - Pliego de prescripciones técnicas (PPT)



CONTRATO DE SERVICIOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD
PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Secretaría General
Área e Infraestructuras
Servicio de Informática
julio 2021



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

ÍNDICE

1. OBJETO DEL DOCUMENTO	4
2. SITUACIÓN ACTUAL.....	5
2.1 ANTECEDENTES.....	6
2.1.1 NUEVOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	6
2.1.2 INFRAESTRUCTURA ACTUAL DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD.....	7
3. OBJETO DEL CONTRATO.....	8
4. ALCANCE Y OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.....	9
4.1 BOLSA TECNOLÓGICA.....	11
4.2 REQUISITOS	12
4.2.1 SERVICIOS DE RED.....	15
4.2.1.1 ENLACE ENTRE CENTROS DE TRABAJO.....	15
4.2.1.2 CONEXIÓN CON INTERNET	15
4.2.1.3 SERVICIO AKAMAI (CDN, STREAMING, DYNAMIC SITE DELIVERY SECURE, NETSTORAGE)	16
4.2.1.4 SERVICIO ANTI DDoS.....	17
4.2.1.5 SERVICIO MANTENIMIENTO Y GESTIÓN RED	17
4.2.1.6 SERVICIO WI-FI DE LOS CENTROS DE TRABAJO	18
4.2.2 SERVICIOS DE SEGURIDAD	19
4.2.2.1 SERVICIO DE CORTAFUEGOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO	19
4.2.2.2 SERVICIO DE BALANCEADORES CON SEGURIDAD WAF EN LOS CENTROS DE TRABAJO	22
4.2.2.3 SERVICIO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN, EVENTOS DE SEGURIDAD Y SISTEMAS DE ORQUESTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE SEGURIDAD CLOUD (SIEM/SOAR).....	23
4.2.2.4 SERVICIO DE CORREO SEGURO CLOUD	25
4.2.2.5 SERVICIO DE GESTIÓN DE VULNERABILIDADES	26
4.2.3 SERVICIOS DE INTEGRACIÓN	28
4.2.3.1 SASE.....	28
4.2.3.1.1 ZTNA.....	29



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

4.2.3.1.2	CASB.....	30
4.2.3.1.3	FWaaS.....	31
4.2.3.1.4	SERVICIO DE NAVEGACIÓN SEGURA CLOUD.....	32
4.2.3.1.5	THREAT PROTECTION.....	33
4.2.3.1.6	SERVICIO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DLP).....	34
4.2.3.1.7	CONEXIÓN CON NUBE DE AZURE.....	35
4.2.3.1.8	CONEXIÓN CON NUBE DE ORACLE.....	35
4.2.3.2	INTEGRACIÓN DE M365 Y PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	36
4.2.3.3	SEGURIDAD CLOUD.....	37
4.2.4	SERVICIO DE VOZ.....	38
4.2.4.1	SERVICIO DE TELEFONÍA.....	38
4.2.4.2	PLATAFORMA PILOTO VOZ365.....	42
4.2.4.3	SERVICIO DE GRABADOR MULTIPLATAFORMA.....	43
4.2.4.4	SERVICIO DE FAX.....	44
4.2.4.5	SERVICIO DE RED INTELIGENTE.....	45
4.3	SEGURIDAD.....	45
4.4	SERVICIO GESTIONADO.....	47
4.4.1	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	49
4.4.2	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (SLAs).....	54
5.	PROVISIÓN, INSTALACIÓN, EXPLOTACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	60
6.	MODELO DE GOBERNANZA.....	63
7.	EQUIPO DE TRABAJO.....	68
8.	INTEROPERABILIDAD.....	69
9.	FORMACIÓN.....	70
10.	DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	71
11.	GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	72
11.1	PLAN DE CALIDAD.....	72
11.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	74
11.3	CONTROL DE CALIDAD.....	74
12.	RESPONSABILIDAD POR LOS TRABAJOS.....	75
13.	ANEXOS.....	76



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

ANEXO I. PUESTA EN PRODUCCIÓN DE SERVICIOS EN HITOS Y FASES..... 76**ANEXO II. "PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. DOCUMENTO EXTENDIDO". 77****1. OBJETO DEL DOCUMENTO**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones para la definición y puesta en servicio de las comunicaciones unificadas de forma conjunta con los servicios de seguridad gestionada en la institución del Defensor del Pueblo.

El objetivo, por tanto, es redefinir los servicios actuales de comunicaciones y seguridad perimetral para que trabajen de forma más coordinada y permitan al Defensor del Pueblo aprovechar, no sólo la sinergia económica de esta unificación, sino sobre todo la evidente sinergia técnica de considerar las comunicaciones y la seguridad como algo intrínsecamente unido y aumentando la agregación de valor de estos servicios hacia la institución, especialmente en el área de la seguridad que evoluciona desde una gestión del perímetro hacia una gestión de la identidad y securización de los accesos.

Así pues, el elemento esencial, que constituye un objetivo estratégico del DdP en esta licitación, es tener la capacidad de aprovechar las ventajas y los beneficios derivados de la convergencia entre redes del nuevo contexto digital y el modelo de servicio cloud recientemente adoptado por el Defensor del Pueblo, y que se entiende primordial a medio plazo dentro del proceso de transformación emprendido por la institución.

Esta oportunidad estratégica es la que ha determinado que este contrato se licite como un único proyecto, intentando favorecer un entorno de comunicaciones integrado con la seguridad y creando un marco flexible que permita explotar dichas ventajas en un marco temporal amplio como el que determina el período de contratación de 4 años, al resultar antieconómico hacerlo por un periodo inferior, dado que las inversiones que deben realizar las empresas en infraestructuras y licencias, así como su precio, queda favorecido cuando los periodos de duración del contrato son amplios. Igualmente, la continuidad del servicio da estabilidad en su prestación, lo que favorece la calidad del servicio prestado al poder establecer un ciclo amplio de mejora continua.

Aglutinar en un único expediente de contratación este conjunto de actuaciones que hasta ahora se contrataban de forma separada ahorra además recursos en la tramitación y aporta eficiencia al procedimiento.

Los pliegos que rigen la contratación se han elaborado con especial atención a no introducir restricciones injustificadas a la competencia y libre concurrencia:

- Selección del procedimiento abierto de contratación por ser el más favorecedor a la libre concurrencia, ya que permite presentar oferta a todos los licitadores que reúnan los criterios de capacidad y solvencia exigidos.
- Establecimiento de criterios de solvencia económica y técnica estrictamente vinculados al objeto del contrato y proporcionales al mismo, así como ausencia de condiciones que puedan suponer una carga económica desproporcionada.
- Selección y ponderación adecuada de los diferentes criterios de valoración, tanto los dependientes de juicio de valor como los evaluables mediante la utilización de



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

fórmulas, incluido el precio, para conseguir la mejor relación calidad-precio global, evitando el uso o ponderación excesiva de criterios poco relevantes para la ejecución de cada prestación.

- Siempre dentro de los márgenes de la normativa sobre contratación, no limitación de la subcontratación, ya que permite al contratista mayor flexibilidad y favorece la participación de ciertas empresas, en particular las pequeñas y medianas empresas especializadas o las "boutiques tecnológicas" que aportan gran solvencia a alguno de los servicios requeridos.

2. SITUACIÓN ACTUAL

El Defensor del Pueblo lleva ya tiempo inmerso en un proyecto de transformación digital global poniendo foco en las necesidades de los ciudadanos, que sin duda, han evolucionado a gran velocidad en los últimos años.

Así, la Junta de Coordinación 18/18 del Defensor del Pueblo (08/10/2018), acuerda la formación de un grupo de trabajo para estudiar y diseñar un plan de mejora de todas las herramientas y procesos de trabajo de la institución involucrados en el cumplimiento de sus deberes constitucionales. Conscientes de que es un proyecto complejo, pero imprescindible, en el que concurren aspectos organizativos, técnicos y presupuestarios, se encomienda su liderazgo a la Secretaría General.

A lo largo de los años 2019 y 2020 se desarrolla un programa de actividades orientado a la definición y análisis de las necesidades de la institución con relación a los objetivos perseguidos con el plan de transformación digital, y que culmina en una licitación pública para la definición y construcción de un nuevo sistema de información para la tramitación de los expedientes de queja y relación con los ciudadanos que, recientemente adjudicado, está en plena fase de ejecución y que según su planificación entrará en producción a principios de 2023.

Obviamente este nuevo sistema modificará por completo el perímetro de los sistemas de información del DdP, como también condicionará las necesarias comunicaciones de la institución, pero más aún, el nuevo sistema redefinirá el modelo de trabajo de la institución evolucionando hacia un entorno mucho más colaborativo (apoyado en M365 y servicios Cloud) que tiene incidencia en los modelos de servicio que los licitadores deben contemplar en sus ofertas.

La actual pandemia ha definido un escenario intensivo en teletrabajo que previsiblemente continuará en mayor o menor medida, al menos, como alternativa de convivencia con el modelo tradicional de trabajo presencial. Estas circunstancias, que ya han tenido un gran impacto en el último año, deberán ser contempladas dentro de la definición de las nuevas comunicaciones institucionales, mejorando el trabajo remoto y los servicios basados en movilidad o en la múltiple ubicuidad, y más aún, dentro de la definición de los servicios de seguridad que deberán basarse más en la identidad y en la seguridad del acceso que en la definición de un perímetro defensivo.

Así pues, en el período de ejecución del contrato, habrá que contemplar un conjunto mínimo de servicios para la cobertura de los casos de uso actuales y una transición a lo



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

largo de todo el primer año (2022), desde la actual situación de los sistemas de información del DdP, básicamente "on premise", a una nueva situación donde el sistema de información principal estará en un entorno Cloud.

2.1 ANTECEDENTES

En este apartado se detalla la situación actual de cada uno de los servicios, así como las motivaciones que orientan su deseable evolución dentro del nuevo contrato.

Partiendo de las definiciones de los servicios actuales se intenta, por tanto, dar un contexto evolutivo hacia el nuevo servicio integral de comunicaciones y seguridad perimetral gestionada cuyos requisitos detallados se detallan en los siguientes apartados.

2.1.1 NUEVOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Desde el comienzo, uno de los objetivos definidos por el Plan de Transformación Digital fue dar respuesta a la necesidad de desarrollar un nuevo sistema de información para la gestión de las relaciones con los ciudadanos, la gestión de sus expedientes de queja y los procesos de investigación derivados de su admisión a trámite, así como la gestión y seguimiento de las resoluciones emitidas por la institución, y que ayudase a:

- Simplificar y mejorar los procesos de tramitación y atención a los ciudadanos.
- Definir y concretar como debe ser la "nueva experiencia del ciudadano" en el uso de los servicios del Defensor del Pueblo, implementando los mecanismos necesarios para hacerla real y sostenible a lo largo del tiempo.
- Aumentar la eficacia en la prestación de los servicios, facilitando la tramitación a los técnicos de la institución, así como al resto del personal involucrado.
- Incrementar la productividad y eficiencia del personal tramitador minimizando la comunicación en papel, introducción manual de datos, etc., reutilización de la información y apoyo de procesos en servicios cognitivos.
- Establecer un mayor control interno de los procesos a través de un cuadro de mandos integral de información cualitativa y cuantitativa que integre además la perspectiva del ciudadano.
- Modernizar los sistemas de trabajo utilizando herramientas colaborativas y componentes de inteligencia artificial que contribuyan a la automatización de procesos.
- Agilizar los trámites entre el Defensor del Pueblo con el resto de órganos administrativos reduciendo los tiempos de tramitación, integración SIR2 e integración sistémica de consultas a otros sistemas de información pública.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Recuperar la información de forma sencilla, ágil y precisa permitiendo la elaboración de informes y consultas de forma simple.
- Mejorar el seguimiento del estado de completitud de los trámites tanto para el ciudadano como para el personal de la institución involucrado en el soporte.
- Automatizar la recogida de indicadores de actividad y rendimiento del servicio para facilitar el análisis sistemático, predictivo y evaluativo en la toma de decisiones.
- Dar cobertura a las necesidades y singularidades del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) en su supervisión e inspección de los Lugares de Privación de Libertad (LPL).
- Aumentar el nivel de digitalización de los procedimientos, incluyendo la digitalización de la documentación, para el cumplimiento de la Ley 39/2015, Ley 40/2015 y la Estrategia TIC, contribuyendo a acercar la administración al ciudadano además de integrarse con elementos ya existentes que facilitan la administración electrónica.
- Fortalecer la imagen del Defensor del Pueblo y, por tanto, conseguir una mejora de la percepción de la institución por parte de los ciudadanos y otros agentes de la sociedad civil como Organismos No Gubernamentales (ONG) con los que se podrá colaborar para trabajar de forma conjunta en la resolución de los problemas de los ciudadanos.

Al mismo tiempo, con la puesta en marcha de este nuevo sistema, se podrá lograr un mayor grado de digitalización de todo el proceso, tanto en la interacción con el ciudadano como en la gestión dentro de la institución del Defensor del Pueblo, así como con el resto de organismos de las AAPP involucradas, que deberá realizarse electrónicamente a través de un entorno colaborativo.

El proyecto de construcción del sistema de información para la gestión de los expedientes de quejas abarca el final de este año 2021 y todo el año 2022, estando prevista su puesta en servicio en enero de 2023. Esta planificación permite definir y aprovechar 2022 como un año de transición en la transformación del servicio de comunicaciones y de seguridad perimetral gestionada.

2.1.2 INFRAESTRUCTURA ACTUAL DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD.

La información de detalle sobre el actual entorno tecnológico de la organización que se engloba en el alcance del contrato se considera confidencial por razones de seguridad. Dicha información se detalla en el documento "Pliego de prescripciones técnicas. Documento extendido", que podrá ser solicitado al Defensor del Pueblo en las condiciones señaladas en el apartado 39 del anexo I del pliego de cláusulas administrativas.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato a ejecutar en el marco del presente expediente es la prestación de "LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO" que den respuesta a todas las necesidades identificadas en el presente pliego de prescripciones técnicas, proporcionando un entorno en el que las comunicaciones y seguridad trabajen de forma integral y coordinada.

Adicionalmente, forman parte del objeto del contrato los trabajos de migración de configuraciones desde el sistema actual, así como la instalación, configuración, administración, mantenimiento, monitorización y escalado de todos los servicios propuestos por el licitador y su adecuada integración con el actual sistema de información del Defensor del Pueblo, incluida su reconfiguración para adaptarse a los posibles cambios de la institución a lo largo de la duración de periodo del contrato.

Igualmente, también forman parte del contrato todos los trabajos de devolución o transferencia del servicio, incluidos los datos, una vez terminada la vigencia del mismo.

Es parte integrante del contrato, proporcionar todas las licencias de base para la construcción del sistema, así como su mantenimiento y soporte durante la vigencia del contrato, independientemente de la modalidad de adquisición, suscripción o pago por uso que se establezca.

Igualmente, es parte del contrato cualquier coste por uso derivado de los distintos servicios ofertados.

Se establece también, como parte del objeto del contrato, definir y proporcionar la infraestructura necesaria en modo servicio para la puesta en producción del nuevo sistema, así como el mantenimiento y gestión de la misma durante la vigencia del contrato de acuerdo al nivel de servicio definido.

Es parte integrante del contrato la inclusión de la protección de los recursos que estén dentro del ámbito del proyecto del nuevo sistema de información para la gestión de expedientes de quejas para la institución del Defensor del Pueblo. Si bien, la gestión y administración de la plataforma es responsabilidad de la actual adjudicataria del proyecto, estará en el ámbito del proyecto su monitorización de seguridad, cumplimiento de la gobernanza de la posición de seguridad, protección de la carga de trabajo y su correcta integración con el servicio SASE detallado en la sección de Requisitos Funcionales y Técnicos.

Se trata, en definitiva, de un proyecto de servicios gestionados, al que los licitadores deberán dar respuesta. Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

4. ALCANCE Y OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Los servicios gestionados de comunicaciones y seguridad para el sistema de información de la institución del Defensor del Pueblo objeto de este contrato ofrecerán las funcionalidades generales que se describen a continuación:

- La adopción de servicios Cloud, junto al mayor consumo de los mismos en escenarios en los que el concepto de movilidad está cada vez más presente, hace necesario replantear el concepto de perímetro más allá de la visión tradicional del datacenter. El perímetro se amplía abarcando tanto los servicios consumidos en Cloud como los puntos finales desde los que se consumen.

El servicio se adaptará a este nuevo concepto de perímetro difuso desde una aproximación holística en la que deja de tener relevancia donde estén los servicios o desde donde sean accedidos, poniendo el foco en la protección de los mismos.

- El concepto de perímetro difuso en el que se permite el consumo de recursos Cloud independiente de la ubicación de los mismos, así como la necesidad de protección de los mismos, hace obligatoria la gestión de las comunicaciones y de la seguridad como una única entidad. Es por tanto necesario que el servicio ofertado entienda, implante y gestione las comunicaciones y seguridad de forma integral.

Este servicio integral se demanda desde dos puntos de vista. Por una parte, es fundamental que la empresa adjudicataria asuma en sus procesos internos la gestión de las comunicaciones y seguridad de forma unificada, y por otra parte esta unión debe reflejarse en su relación con el Defensor del Pueblo, existiendo una única interlocución para el proyecto de comunicaciones y seguridad.

- Puesto que las comunicaciones y seguridad son parte fundamental del sistema de Información del Defensor del Pueblo, el servicio ofertado debe tener en consideración el adecuado dimensionamiento de todas sus partes, tanto desde el punto de vista de prestaciones como de alta disponibilidad. Las comunicaciones y servicios de seguridad no deben influir en la experiencia de usuario al consumir recursos onpremise o Cloud.

Esta premisa debe cumplirse tanto en situación normal de prestación del servicio como en situaciones excepcionales de indisponibilidad. Se demanda, por lo tanto, un sistema tolerante a fallos, en el que los equipos físicos estén redundados y los dispositivos/servicios virtuales dispongan de su respectivo respaldo. En el caso de tratarse de equipos onpremise, dispondrán de redundancia a nivel de conectividad de datos y suministro eléctrico.

- El Defensor del Pueblo actualmente dispone de servicios en entornos multicloud, siendo una tendencia que se incrementará a corto plazo con la ejecución del proyecto de transformación digital en el que se halla inmerso. Por otra parte, el éxito de un sistema de seguridad pasa indudablemente por la correcta coordinación entre sus componentes individuales.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Es, por tanto, que el servicio demandado debe ser capaz de gestionar de forma unificada los distintos entornos multicloud, así como disponer de una adecuada orquestación entre todas sus partes que permita reaccionar como una única entidad ante un evento de seguridad. Adicionalmente a esta gestión y orquestación, el servicio también debe presentar una única gestión de la gobernanza y cumplimiento.

- El sistema de información del Defensor del Pueblo maneja datos personales que son necesarios proteger bajo distintos marcos normativos como son la protección de datos de carácter personal, el Esquema Nacional de Seguridad o el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Por tanto, el servicio demandado debe proteger las comunicaciones del Defensor del Pueblo bajo las premisas de confidencialidad, integridad, autenticidad, trazabilidad y disponibilidad. Estas premisas son igualmente extensibles a la implantación, gestión y explotación del servicio de comunicaciones y seguridad.
- El servicio propuesto debe responder a los principios de mejora continua durante toda la fase de explotación. La solución propuesta no debe ni puede ser estática una vez implantada. Por el contrario, se demanda un servicio que esté en un proceso continuo de evaluación y mejora.

Además, se demanda que el servicio sea altamente proactivo no solo en lo que respecta al ciclo de mejora continua, sino que sea capaz de anticiparse a situaciones coyunturales que puedan poner en riesgo las comunicaciones y seguridad del sistema de información.

El Defensor del Pueblo se encuentra actualmente inmerso en un proyecto global de transformación digital, el cual evolucionará el actual sistema de información a lo largo de los próximos 2 años hacia un escenario predominantemente Cloud siguiendo la tendencia ya iniciada.

Debido a la complejidad del proyecto, este cambio se realizará por fases, comenzando con una etapa de definición y desarrollo, seguida de una fase de implantación y por último una etapa final de desarrollo evolutivo.

El proyecto de servicios gestionados de comunicaciones y seguridad objeto de este PPT debe alinearse por completo con el proyecto de transformación digital, acompañando sus pasos a los de éste, pues será el que marque el calendario de despliegue de ambos proyectos.

El calendario del proyecto de transformación digital es el siguiente:

- 2º semestre de 2021 y 1º y 2º cuatrimestre de 2022: fase de diseño y desarrollo.
- 3º cuatrimestre de 2022: comienzo de fase de despliegue del nuevo sistema de información.
- Enero 2023. Entrega y puesta en producción del nuevo sistema de información.
- 2023 desarrollo evolutivo.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Según lo indicado, durante los dos primeros cuatrimestres del 2022 no habrá cambios significativos en el sistema de información más allá de su propio mantenimiento. Será, por tanto, un periodo durante el cual las necesidades de infraestructuras de comunicaciones y sistemas de seguridad no sufrirán grandes variaciones. Será en el último cuatrimestre del 2022, y en base al despliegue del nuevo sistema de información cuando sea realmente necesario abordar los cambios más importantes en infraestructura, comunicaciones y seguridad.

Podemos entender que el proyecto de servicios gestionados de comunicaciones y seguridad también podrá ajustar sus fases de despliegue al siguiente calendario:

- Enero 2022: Inicio del contrato y comienzo de los trabajos de migración e implantación
- Abril 2022: Entrada en funcionamiento de los servicios de comunicaciones y seguridad necesarios en base al actual sistema de información e inicio de la retribución del contrato.
- 3º cuatrimestre de 2022: puesta en marcha del resto de servicios de comunicaciones y seguridad para dar cobertura al nuevo sistema de información que entrará en servicio el 1 enero 2023.

En el anexo I "Hitos y Fases" se detalla el calendario en el que los servicios demandados deben estar en explotación, por lo que el licitador debe tenerlo en cuenta de cara a su planificación y despliegue previo. Los licitadores deben tomar dicho calendario como punto de partida, pudiendo proponer adelantar las fechas de entrada en producción con el fin de facilitar la integración de servicios o la optimización de recursos.

En cualquier caso, y en el supuesto del incumplimiento de fechas de entrada en explotación de los servicios demandados, podrán ser aplicadas las penalidades descritas en el PCAP.

4.1 BOLSA TECNOLÓGICA

Debido a la complejidad y novedad de los servicios solicitados, de las dependencias existentes entre los procesos de trabajo que habrán de definirse, de la evolución de las necesidades del Defensor del Pueblo que pueden requerir nuevos servicios o prestaciones que no se pueden prever en este momento, así como de la propia evolución tecnológica que pudiera producirse en los servicios solicitados o en sus componentes, podría ser necesario adquirir nuevos servicios y prestaciones o sustituir los existentes por otros más eficientes.

Para proteger al Defensor del Pueblo del impacto de la evolución descrita en el párrafo anterior, se exige una "bolsa tecnológica para el Defensor del Pueblo" por un importe igual al 5% del precio del contrato, que estará contemplado dentro del importe total de la oferta y cuyo destino será la contratación de nuevos servicios y prestaciones, siempre relacionados con el objeto del contrato. Dicha bolsa podrá ser incrementada por los importes previstos en el PCAP y valorables mediante fórmula.

El procedimiento a seguir para solicitar un nuevo servicio con cargo de esta bolsa será el siguiente:

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- El responsable del servicio designado por la institución será el interlocutor, por parte del Defensor del Pueblo, para la gestión de esta bolsa tecnológica.
- Cuando el responsable del servicio detecte un nuevo requerimiento o necesidad, solicitará un informe técnico al adjudicatario sobre la solución técnica adecuada para dar respuesta a ese nuevo requerimiento o necesidad.
- El adjudicatario deberá contestar en un plazo máximo de 15 días naturales una propuesta en que se describa la solución técnica, sus componentes, arquitectura y precio del nuevo servicio.
- Recibida la propuesta, el Defensor del Pueblo evaluará la adecuación de la propuesta a la necesidad planteada, de acuerdo a la situación en ese momento de las tecnologías de la información, teniendo en cuenta que debe pertenecer al objeto del contrato, y que la propuesta económica está dentro de los límites de su posible precio de mercado.
- El Defensor del Pueblo realizará un informe motivado en el que acepta o rechaza la propuesta.
- Si se acepta la propuesta, el adjudicatario deberá proveer los nuevos servicios, descontando su ejecución de la bolsa tecnológica ofertada.
- Si no se acepta la propuesta, ésta podrá ser revisada dentro de un proceso de negociación entre el responsable del servicio por parte del Defensor del Pueblo y el responsable de la prestación por parte de la empresa adjudicataria al objeto de reajustar la oferta y adecuarla técnica y/o económicamente.
- Si tras el proceso de negociación se acepta la propuesta revisada, el adjudicatario deberá proveer los nuevos servicios, descontando su ejecución de la bolsa tecnológica ofertada.
- Si tras el proceso de negociación la oferta sigue sin ser aceptada, se considerará una oferta nula. En el supuesto de que una oferta sea categorizada como nula dentro de la bolsa tecnológica podrán ser aplicadas las penalidades que se establecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- En ningún caso el Defensor del Pueblo estará obligado a consumir el importe íntegro de la bolsa tecnológica, y, por tanto, sólo se facturará a cargo de dicha bolsa, los servicios solicitados por el Defensor del Pueblo conforme a los puntos anteriores.

4.2 REQUISITOS

En este apartado y siguiente se incluyen los requisitos asociados a la construcción del servicio. El adjudicatario deberá contemplar estos y otros requisitos que, sin duda, surgirán en las tareas de definición y análisis detallado del proyecto y que será necesario contemplar para el éxito del proyecto.

En este apartado y siguiente se incluyen los requisitos funcionales y técnicos de alto nivel asociados a la construcción del servicio.

Se han identificado una serie de requisitos exigibles que los licitadores deberán incluir en sus ofertas de forma obligatoria. La selección se ha realizado en base a:

- Prestaciones mínimas que garantizarán el funcionamiento de los servicios demandados.
- Prestaciones necesarias para mantener funcionalidades actualmente en explotación.

Los requisitos exigibles, que de no cumplirse serán motivo de exclusión, serán los siguientes:

Apartado del PPT	Nº REQ	DETALLE DEL REQUISITO
4.2.1.1 ENLACE ENTRE CENTROS DE TRABAJO	Req1	Enlace de fibra redundados y diversificados no inferior a 10+10 Gb para extender la red de datos.
	Req2	2 enlaces de fibra redundados y diversificados 2+2 Gb Fiber Channel.
4.2.1.2 CONEXIÓN CON INTERNET	Req3	Ancho de banda con un agregado de 400 Mbps Activo/Activo.
4.2.1.3 SERVICIO AKAMAI (CDN, STREAMING, DYNAMIC SITE DELIVERY SECURE, NETSTORAGE)	Req4	Dynamic Site Delivery Secure - Integración de 1 sitio web con un compromiso de tráfico transferido de 2.000 Gb/mes.
	Req5	Monitorización Luna Control Panel.
	Req6	Soporte: Atención a Incidencias: 24x7x365 Configuración y modificación: 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos locales.
	Req7	Un certificado SSL SAN.
	Req8	NetStorage - Almacenamiento Netstorage equivalente a 5Gb/mes.
	Req9	Akamai Adaptive Media Delivery (AMD).
	Req10	Módulos Media Services Live (MSL), hasta 2.000 minutos de ingesta incluidos.
4.2.2.1 SERVICIO DE CORTAFUEGOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO	Req11	Modulo Media Services On Demand (MSoD).
	Req12	Los dos niveles de cortafuegos serán NGFW de fabricantes y tecnologías distintas.
4.2.2.2 SERVICIO DE BALANCEADORES	Req13	La solución ofertada será desplegada en un escenario de alta disponibilidad, con redundancia de todos los elementos que conforman el servicio.
	Req14	Despliegue en Alta disponibilidad con gestión unificada para su funcionamiento en Clúster.

Apartado del PPT	Nº REQ	DETALLE DEL REQUISITO
CON SEGURIDAD WAF EN LOS CENTROS DE TRABAJO	Req15	Modo de funcionamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Finalización de túneles. • Modo transparente. • SSL Proxy: Aunque el túnel se establezca entre el cliente y el servidor el balanceador es capaz de descifrar el tráfico y aplicar políticas de WAF.
4.2.2.3 SERVICIO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN, EVENTOS DE SEGURIDAD Y SISTEMAS DE ORQUESTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE SEGURIDAD CLOUD (SIEM/SOAR)	Req16	El servicio SIEM debe ser gestionado en modalidad nube.
4.2.2.4 SERVICIO DE CORREO SEGURO CLOUD	Req17	Servicio de correo seguro en modalidad nube.
4.2.3.1.4 SERVICIO DE NAVEGACIÓN SEGURA CLOUD	Req18	Servicio de Navegación Segura en modalidad nube.
4.2.3.1.7 CONEXIÓN CON NUBE DE AZURE	Req19	Conexión con nube de Azure sobre MPLS. Ancho de banda mínimo de 500Mbps.
4.2.3.1.8 CONEXIÓN CON NUBE DE ORACLE	Req20	Conexión con nube de Oracle sobre MPLS. Ancho de banda mínimo de 50Mbps.
4.4 SERVICIO GESTIONADO	Req21	Servicio gestionado a cargo de un centro de operaciones unificado de comunicaciones y seguridad.
6 MODELO DE GOBERNANZA	Req22	Responsable del proyecto por parte del adjudicatario. Será el interlocutor único a nivel técnico.
	Req23	Responsable comercial por parte del adjudicatario. Será el interlocutor único a nivel comercial.
8 INTEROPERABILIDAD	Req24	Integración y securización de los flujos de datos de los servicios accedidos y publicados por el Defensor del Pueblo a través de la Red SARA.

En los siguientes subapartados se detallan los requisitos asociados a los servicios que proporcionan la funcionalidad deseada para las comunicaciones y seguridad del Defensor del Pueblo.

Para una mejor comprensión de estas funcionalidades requeridas se ha realizado un conjunto de bloques funcionales.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

4.2.1 SERVICIOS DE RED

4.2.1.1 ENLACE ENTRE CENTROS DE TRABAJO

El DdP dispone de dos sedes a una distancia no superior de 300 metros.

Se solicita un enlace entre sedes de alta disponibilidad y bajo retardo que permita unir los dos edificios del DdP formando una única red local de datos tolerante a fallos. Por tanto, además de una redundancia del enlace entre los edificios, las rutas deben ser diferentes para minorar los incidentes externos a la institución.

El enlace va a transmitir, además de los datos de la red IP (que incluye voz y vídeo), los datos de intercambio de información entre discos de los CPD por lo que se piden un baja latencia y Ritter, junto a una tasa de error despreciable.

Para ello, se solicita doble enlace no inferior a 10+10 Gb para extender la red de datos entre edificios y 2 enlaces dobles Fiber Channel no inferiores a 2+2 Gb para la red de almacenamiento SAN.

4.2.1.2 CONEXIÓN CON INTERNET

El servicio de acceso a Internet corporativo del DdP proporciona una conexión a Internet para el tráfico de navegación de sus usuarios, al tiempo que le permite estar presente en Internet ofreciendo sus servicios a través de la red, aun cuando su tendencia es a llevar servicios a la nube, lo que hace tener más demanda de ancho de banda.

El licitador deberá proveer de una conexión desde los centros de trabajo del Defensor del Pueblo con Internet. Dicha conexión debe ser redundante y distribuida activo/activo, y de alto rendimiento con un ancho de banda de al menos 400 Mbps agregado, con una mejora de hasta 1 Gbps valorable mediante fórmula.

Los operadores deberán comprometerse a entregar información puntual y detallada del rendimiento de la conexión en todo momento como parte del servicio.

Se solicita la asignación de un rango de direccionamiento IP público IPV4 que proporcione un total de 32 direcciones IP.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 1.	Solución tecnológica de conexión con Internet.
Req 2.	Asignación de un rango de direccionamiento público con máscara 255.255.255.224. En total 32 direcciones.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

4.2.1.3 SERVICIO AKAMAI (CDN, STREAMING, DYNAMIC SITE DELIVERY SECURE, NETSTORAGE)

Actualmente el portal web del Defensor del Pueblo reside en la infraestructura de la institución, se deberá mantener el actual servicio de la empresa Akamai hasta la finalización de la actual plataforma web. La empresa adjudicataria deberá incluir en la propuesta la provisión de los siguientes servicios hasta el 31 de diciembre de 2022:

Dynamic Site Delivery Secure (cacheo web) incrementa la escalabilidad, fiabilidad, seguridad, disponibilidad y rendimiento.

El servicio DSD Secure incluye las siguientes características técnicas:

- Proporcionar la capacidad de entrega según las necesidades, detectando en tiempo real la procedencia de cada petición y el volumen de las mismas, haciendo un balanceo masivo de carga hacia las regiones servidas por el despliegue de plataforma más cercano a cada usuario.
- Cada petición de un usuario final es mapeada dinámicamente al servidor óptimo gracias a la plataforma de DNS inteligente.
- Si la ruta de Internet entre cada servidor de Akamai y el servidor de origen no está disponible, automáticamente se detecta rutas alternativas que permitan alcanzar el origen y encamina el tráfico por estas rutas.
- Contenido entregado desde la caché si el origen no está disponible. En caso de indisponibilidad del origen, Akamai entregará el último contenido disponible en caché, mejorando la visibilidad del sitio web.
- Entrega todo el tráfico https, haciéndolo a través de la plataforma de tráfico seguro.

Se demandan hasta el 31 de diciembre de 2022 los siguientes requisitos exigibles:

- Dynamic Site Delivery Secure - Integración de 1 sitio web con un compromiso de tráfico transferido de 2.000 Gb/mes
- Monitorización Luna Control Panel
- Soporte
 - Atención a Incidencias: 24x7x365
 - Configuración y modificación: 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos locales.
- Un certificado SSL SAN

NetStorage es una plataforma de granjas redundadas de servidores FTP. Este repositorio FTP, permite alojar las páginas de Failover ante una caída del origen.

Se demandan hasta el 31 de diciembre de 2022 los siguientes requisitos exigibles:

- NetStorage - Almacenamiento Netstorage equivalente a 5Gb/mes



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Streaming

Se demandan hasta el 31 de diciembre de 2022 los siguientes requisitos exigibles:

- Akamai Adaptive Media Delivery (AMD). Módulos incluidos:
 - Módulos Media Services Live (MSL), hasta 2.000 minutos de ingesta incluidos.
 - Módulo Media Services On Demand (MSoD).

4.2.1.4 SERVICIO ANTI DDOS

En la búsqueda de la integración de todos los servicios relacionados con las comunicaciones del DdP, los licitadores deberán aportar también servicios de securización TIC orientados a mitigar posibles ataques de denegación de servicio o a mejorar la disponibilidad de la conexión de Internet, proponiendo un despliegue de aquellos servicios que considere en sus instalaciones para evitar que un ataque de este tipo impacte contra la conexión.

Se demanda la provisión y configuración de un sistema anti DDoS para la protección de los servicios publicados por el Defensor del Pueblo. La activación del proceso de mitigación se realizará conforme determine el Plan de Contingencia y continuidad del Negocio (apartado 4.4.1).

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 3.	Provisión y configuración de un sistema anti DDoS en las instalaciones del licitador.
Req 4.	Propuesta de límites de volumen, duración de la mitigación y número de ataques.

4.2.1.5 SERVICIO MANTENIMIENTO Y GESTIÓN RED

En la actualidad, el DdP dispone de una red de área local formada por la integración de las redes de las dos sedes institucionales por el enlace mencionado en 4.2.1.1 Enlace entre Centros de Trabajo.

Los equipos que proporcionan la arquitectura de red son propiedad del DdP y gestionados por su personal. El servicio requerido es el mantenimiento evolutivo de estos equipos de la marca Cisco durante el período del contrato.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

También se demanda un soporte de segundo nivel para toda la plataforma LAN, que incluye estos equipos Cisco y todos aquellos que forman parte de la plataforma LAN actualmente o de futuras modificaciones, a demanda del DdP, contando con 50 horas de soporte a consumir discrecionalmente en función de las necesidades.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 5.	Contrato de soporte y mantenimiento evolutivo con el fabricante.
Req 6.	50 horas de soporte de segundo nivel sobre la LAN.

4.2.1.6 SERVICIO WI-FI DE LOS CENTROS DE TRABAJO

El servicio WI-FI de los edificios del Defensor del Pueblo situados en Zurbano 42 y Fortuny 22 debe dar cobertura a equipos inalámbricos corporativos, de empleados y visitantes, desplegando diferentes redes inalámbricas.

Para ello el licitador puede aprovechar la actual infraestructura, y mejorarla sustituyendo aquellos equipos que considere, incluso utilizando servicios en la nube, actualizando la operativa para adaptarse a las necesidades actuales de funcionamiento. Además, el servicio debe contemplar la mejora continua de los escenarios o nuevos, para adaptarse a nuevas situaciones que surjan durante el contrato.

El personal del Defensor del Pueblo deberá tener acceso a un portal de gestión que permita realizar gestiones básicas de validación de usuarios, altas y/o modificaciones de usuarios, además de funciones que se podrán detallar durante el contrato, aunque el licitador deberá atender a las solicitudes que se le puedan demandar.

Debe contemplar los siguientes escenarios:

- Visitantes que acuden a las sedes del Defensor que tienen que darse de alta a través de un portal y que tienen que autenticarse mediante SMS. Para los casos habituales deberá ser autorizada por el personal del Defensor del Pueblo. Para eventos masivos no será necesaria la autorización previa del personal del Defensor del Pueblo, pero podrá activarse por el Defensor en zonas localizadas. En ambos casos quedará validado de forma temporal, que podrá renovar si finaliza el periodo de igual manera.
- Personal del Defensor del Pueblo que debe ser validado contra el directorio activo de la institución.
- Personal adscrito al Defensor del Pueblo al que se le facilitará una cuenta que mediante el portal podrá quedar validado de manera temporal o permanente según las condiciones del alta.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

La securización de este servicio deberá estar alineada con la gestión centralizada de la seguridad, siendo algunas de las redes inalámbricas una extensión de las redes internas.

La plataforma de envío de SMS para la validación de usuarios deberá ser también provista por el licitador.

Además de los actuales 30 puntos de acceso deberá proveerse de otros 10 puntos más que deberán instalarse y conectar a través del cableado estructurado del Defensor del Pueblo, ampliando así la cobertura. Estos 10 puntos deberán incluir sus soportes físicos a pared o techo.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 7.	Propuesta solución WIFI.
Req 8.	Servicios de la WIFI desplegados en la nube.
Req 9.	Ampliación de 10 PA.

4.2.2 SERVICIOS DE SEGURIDAD

4.2.2.1 SERVICIO DE CORTAFUEGOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Se mantendrá como mínimo la solución de dos niveles de cortafuegos NGFW de fabricantes y tecnologías distintas para la protección de la infraestructura on premise del Defensor del Pueblo.

La solución propuesta será desplegada en un escenario de alta disponibilidad, con redundancia de todos los elementos que conforman el servicio. Será tolerante a fallos de modo que el mal funcionamiento de una de sus partes no debe influir en la disponibilidad del servicio o en el rendimiento de la solución.

Queda a criterio del licitador proponer la ubicación on premise o cloud del primer nivel de cortafuegos. En caso de optar por ubicación cloud será fundamental una justificación razonada y la garantía de no suponer una merma de capacidades de protección o procesamiento de tráfico. En el supuesto de optar por solución cloud y llegado el momento de implantación se observará una merma de prestaciones o afectación del servicio, el adjudicatario deberá realizar las acciones e inversiones oportunas para su resolución, sin coste para el DdP.

Los cortafuegos realizarán las tareas de:

- Enrutación de todo el tráfico entre las redes externas y las distintas redes internas.
- Mantenimiento de las políticas de seguridad que regularán las comunicaciones entre las distintas redes.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Realización de la detección y prevención de intrusiones y amenazas en cualquier protocolo y aplicación utilizados.

La prestación de los distintos servicios de seguridad en cada uno de los cortafuegos no debe influir a efectos prácticos en la percepción del rendimiento ni en la experiencia de usuario.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 10.	La ubicación del 1º nivel de cortafuegos podrá ser on premise o cloud. Detallar y justificar la elección.
Req 11.	Los cortafuegos realizarán las tareas de enrutación entre las distintas redes externas e internas.
Req 12.	Los cortafuegos mantendrán las políticas de seguridad de las comunicaciones entre las distintas redes.
Req 13.	Los cortafuegos realizarán tareas de detección y prevención de intrusiones en cualquier protocolo o aplicación conocida.
Req 14.	Los servicios prestados por los cortafuegos no afectarán al rendimiento o experiencia del usuario.
Req 15.	Dispondrán de servicio IPS, con mecanismos de detección antivirus, amenazas, ataques de día 0, dirigidos y APTs, con base de datos global y actualización continua.
Req 16.	Sistema "sandboxing".
Req 17.	Sistema de descifrado de tráfico seguro para identificación de aplicaciones, inspección y detección de malware y amenazas.
Req 18.	Integración con Microsoft Active directory para permitir granularidad de políticas a nivel de usuarios o grupos.
Req 19.	Capacidad de realizar políticas en base a destinos FQDN y URL Filtering.
Req 20.	Capacidad para crear de forma eficiente políticas de seguridad para el acceso a servicios conocidos de nubes públicas. Los cortafuegos deben de disponer de la capacidad de conocer los rangos de direcciones IP y puertos necesarios para el acceso a estos servicios conocidos. Para ello deben de disponer de capacidad para realizar consultas automatizadas a los repositorios del fabricante, que mantendrá estas listas convenientemente actualizadas, o consultar directamente al proveedor de los servicios cloud.

	En última instancia será el adjudicatario el encargado de mantener continuamente actualizadas estas listas de IP y puertos a servicios conocidos en nubes públicas.
Req 21.	Deben proporcionar control de acceso de usuarios externos desde Internet mediante túneles VPN "client to site".
Req 22.	Deben proporcionar capacidad de mantener múltiples enlaces VPN site-to-cloud con los principales proveedores de servicios cloud (Microsoft, Oracle, Google, Amazon...).
Req 23.	El cliente VPN "client-to-site" debe ser multidispositivo/multiplataforma: Windows, Linux, MacOS, Android, IOS...
Req 24.	Deben tener capacidad de gestión de QoS/Traffic Shapping.
Req 25.	El 2º nivel de cortafuegos realizará las tareas de securización del tráfico entre las distintas vlans del Defensor del Pueblo, realizando además de las tareas de IPS descritas las tareas de routing entre ellas. La capacidad de procesamiento debe ser la suficiente para que el flujo de datos se realice sin percepción de pérdida de rendimiento. Además, debe disponer de capacidades básicas de smtp-relay y balanceo de carga (una ip virtual debe balancear sobre uno o varios servidores físicos).
Req 26.	De cara al cumplimiento del marco normativo del Esquema Nacional de Seguridad, se demanda la retención de logs por un mínimo de 1 año. Estos logs se almacenarán de forma nativa en los propios cortafuegos o en dispositivos al efecto del fabricante, ya sean onpremise o en cloud.
Req 27.	La solución propuesta debe disponer de las capacidades de conectividad apropiadas para su correcta integración con el resto de infraestructura de red del Defensor del Pueblo. De forma independiente a la propuesta de ubicación del primer nivel de cortafuegos, se demanda información detallada de la interconexión física y lógica entre los dos niveles de cortafuegos y los equipos distribución/núcleo y/o acceso de la infraestructura de red del Defensor del Pueblo. La información referente a la arquitectura física y lógica de la red se detallará en el "Anexo II. Pliego de prescripciones técnicas. Documento extendido", documento independiente. Todos los equipos que formen parte de la solución que residan en dependencias del Defensor del Pueblo, y que realicen tareas de routing, deberán conectarse preferiblemente a los equipos de distribución/núcleo, siempre y cuando se realice un óptimo aprovechamiento de los interfaces de 10Gbps de los switches.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 28.	Será responsabilidad del adjudicatario proveer todo el equipamiento necesario para realizar la interconexión de los cortafuegos con la infraestructura de red del Defensor del Pueblo, incluidos cables de datos y adaptadores de fibra óptica en ambos extremos de los enlaces.
Req 29.	La solución propuesta debe disponer como mínimo de las mismas capacidades de procesamiento que los actuales equipos en producción, los cuales se pueden consultar en el "Anexo II. Pliego de prescripciones técnicas. Documento extendido", documento independiente.
Req 30.	Los cortafuegos ofertados, independientemente de la ubicación propuesta por el licitador para el primer nivel, deben estar cualificados o aprobados por el CCN-CERT, debiendo estar listados en la Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 105 "Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación".

4.2.2.2 SERVICIO DE BALANCEADORES CON SEGURIDAD WAF EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para la solución del servicio de balanceo de carga y WAF, la empresa adjudicataria deberá incluir en la propuesta la provisión de equipamiento en alta disponibilidad con gestión unificada para su funcionamiento en Clúster, durante el periodo de tiempo de un año.

Una de las principales funcionalidades es el equilibrio de carga, que implica la gestión del tráfico de red, lo que mejora el rendimiento y la disponibilidad de las aplicaciones (granja de servidores Web).

Otras de las funcionalidades es RAM Caching, para la mejora de los tiempos de carga de las páginas y reducción de las conexiones y peticiones a los servidores.

Actualmente el portal web del Defensor del Pueblo reside en la infraestructura de la institución. Para securizar el acceso al servicio web se solicita la inclusión de un módulo Web Application Firewall (WAF), para proteger de los ataques web más comunes (SQL injection, Cross Site Scripting...).

Para llevar a cabo esta securización del servicio Web, debe tener capacidad de cifrado de extremo a extremo y descriptación del tráfico.

El modo funcionamiento de este servicio deberá tener las siguientes funciones:

- Finalización de túneles.
- Modo transparente.
- SSL Proxy: Aunque el túnel se establezca entre el cliente y el servidor, el balanceador es capaz de descriptar el tráfico y aplicar políticas de WAF.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 31.	Solución propuesta para el servicio de Balanceo de carga.
Req 32.	RAM Caching.
Req 33.	WAF.
Req 34.	Cifrado de extremo a extremo.
Req 35.	Inspección del tráfico SSL/TLS.
Req 36.	Balanceo de carga en base a monitores: TCP, HTTP, HTTPS, TCP Echo, ICMP.
Req 37.	Ejecución de scripts contra el tráfico de red que pasa a través del balanceador para su modificación.
Req 38.	Actualizaciones automáticas de amenazas a aplicaciones web y firmas de ataques diversos.

4.2.2.3 SERVICIO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN, EVENTOS DE SEGURIDAD Y SISTEMAS DE ORQUESTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE SEGURIDAD CLOUD (SIEM/SOAR)

El Defensor del Pueblo busca fortalecer su infraestructura de seguridad TI con la incorporación de un servicio SIEM y SOAR gestionados, en modalidad nube como herramientas para la identificación de ataques, gestión de amenazas y vulnerabilidades hacia la red de la institución, además de las operaciones automatizadas frente a estos ataques. Para ello se ha de desplegar una solución no intrusiva.

La empresa adjudicataria deberá poner en marcha y en explotación una solución SIEM (Security Information and Event Management) empleando la plataforma EDR (Endpoint Detection and Response).

Las comunicaciones entre todos los componentes de la solución deberán estar cifradas con algoritmos acreditados por el CCN (guía CCN-STIC-807 - Criptología de empleo en el ENS).

Este servicio debe ser capaz de hacer un análisis automatizado de la información capturada y generar alertas en tiempo real para alerta temprana. Esta solución podrá hacer una clasificación de los ataques y amenazas detectados en función de su criticidad y/o prioridad.

Toda la información y eventos de seguridad recogidos por la solución se deben mantener en el sistema atendiendo a los requisitos de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Los ficheros de registros de logs tanto en formato original como procesados, eventos e información derivada de la prestación del servicio deberán permanecer por un periodo mínimo 1 año de forma segura en cumplimiento con la ley, y el proveedor será el encargado



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

de suministrar los medios necesarios para tal fin. Esta información será custodiada por el adjudicatario, y será facilitada a la institución en cualquiera de las fases del proyecto, y/o borrada a través de mecanismos seguros y certificados, a discreción del Defensor del Pueblo.

Estos logs se utilizarán en caso de necesidad para realizar tareas de análisis forense y obtener datos relativos al origen, destino y traza de los incidentes de seguridad, por lo que deberá reunir los requisitos técnicos y legales necesarios para tal fin.

La solución debe permitir:

- Actualizaciones periódicas que incluirán nuevas reglas de correlación, casos de uso, informes y alertas predefinidos y documentados.
- Correlacionar entre sí en tiempo real, como mínimo, la información procedente de las diferentes plataformas origen de datos, flujos de tráfico de red y análisis de vulnerabilidades.
- Mantener una BBDD de activos en función de los logs y flujos observados (IPs, MACs, Usuarios, etc.).
- Detectar y reconocer automáticamente las fuentes syslog más comunes.
- Integración de flujos de red utilizando diferentes protocolos.
- Incorporar fuentes personalizadas o no soportadas por defecto.
- La plataforma de gestión de eventos recibirá y almacenará los eventos de fuentes diversas, por lo que deberá tener la funcionalidad para procesar de forma nativa eventos de las siguientes fuentes: M365, Azure, servidores onpremise, EndPoint, y resto de servicios y/o equipos de seguridad (FW, F5, Routers, switches, DNS, Servicios de directorio LDAP y DA, VPN, Servidores Web, Sistemas operativos Linux, Windows....)

El servicio SIEM se debe integrar con el servicio SOAR para automatizar y orquestar la respuesta frente a incidentes de seguridad.

La solución debe disponer de un módulo específico para el análisis de comportamiento de usuarios. Este módulo evaluará el riesgo de las actividades de un usuario y alertará ante actividades de riesgo, debiendo formar parte de la solución de SIEM, gestionándose y viendo los resultados desde la consola única del SIEM.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 39.	Solución propuesta para el servicio de SIEM.
Req 40.	UEBA: Analítica de comportamiento anómalo de usuarios y equipos.

Req 41.	SOAR: los sistemas de orquestación y automatización de seguridad que apoyan la respuesta a incidentes.
Req 42.	Cifrado de Datos (Integridad y Confidencialidad): es una solución que protege la integridad de los datos desde el origen, en su procesamiento y en resguardo. Incluye capacidades de ofuscación.
Req 43.	Licencia basada en Volumen de Datos: La forma de dimensionar se soporta mediante eventos por segundo (EPS) o cantidad de datos indexados por día.
Req 44.	Network: integración y explotación de eventos de red.
Req 45.	EndPoint: integración y explotación de eventos de host.
Req 46.	Servicios en la nube: Capacidad de integrar mediante API, fuentes de información de servicios en la nube y desarrollar casos de uso de seguridad para dichos servicios.
Req 47.	Retención de logs por un periodo mínimo 1 año de forma segura.

4.2.2.4 SERVICIO DE CORREO SEGURO CLOUD

El correo electrónico es el origen de más del 90 % de los ataques de ciberseguridad, es por ello que se ha convertido en uno de los elementos fundamentales en la seguridad informática.

Actualmente el Defensor del Pueblo ha optado por tener el servicio de correo electrónico en la nube (Microsoft Exchange Online) y aunque el correo electrónico en la nube proporciona funcionalidades de seguridad básicas, es preciso contar con una seguridad adicional, viendo necesaria la protección multicapa mediante el Servicio de Correo Seguro Cloud.

También se tiene que integrar con la solución, la conexión del correo electrónico con la RED SARA.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 48.	Servicio de correo seguro en modalidad nube.
Req 49.	Protección contra el spam para mantener el correo electrónico no deseado.
Req 50.	Protección contra el malware y las capacidades de bloqueo de URL.
Req 51.	Protección contra la suplantación de identidad dirigida (spear phishing).



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 52.	Protección contra ransomware y la criptominería en los archivos adjuntos, junto con la inteligencia de URL para combatir los enlaces maliciosos en los mensajes de correo electrónico.
Req 53.	Sandboxing integrado.
Req 54.	Protección DKIM, SPF y DMARC.
Req 55.	Gestión de Cuarentenas.
Req 56.	Filtros de correo electrónico basados en la reputación.
Req 57.	Filtros de correo electrónico basados en Análisis de contenido.
Req 58.	Antivirus.
Req 59.	Monitorización y Reporting.
Req 60.	Seguridad de datos para contenido sensible en correos electrónicos salientes (DLP).

4.2.2.5 SERVICIO DE GESTIÓN DE VULNERABILIDADES

La propuesta de servicio de Gestión de Vulnerabilidades debe ser una solución gestionada escalable, segura y rápida de implementar que proporcione una visión clara de las vulnerabilidades y los riesgos potenciales a los cuales se encuentran expuestos los sistemas de información.

El Servicio tiene como misión facilitar al Defensor del Pueblo los mecanismos adecuados para detectar y contrarrestar las vulnerabilidades que pudieran existir en sus sistemas y plataformas, así como permitir un seguimiento del ciclo de vida de las ocurrencias detectadas en las pruebas de seguridad realizadas.

Entrará dentro del ámbito de la gestión de vulnerabilidades:

- Equipos y servicios del Defensor del Pueblo, tanto onpremise como en la nube.
- Todos los equipos y servicios del propio licitante dentro del ámbito de este PPT: routers, firewalls, balanceadores, servicios de seguridad onpremise o cloud...

Para el correcto análisis de vulnerabilidades, el adjudicatario y el Defensor del Pueblo colaborarán durante la fase de implantación para realizar la adecuada identificación de los activos, dando como resultado la elaboración de un inventario generado de forma manual o mediante herramientas de descubrimiento, o combinación de ambas.

Una vez generado el inventario de activos, la identificación de vulnerabilidades se abordará desde dos enfoques diferenciados:

- Identificación proactiva: Consistirá en relacionar de forma periódica el inventario actualizado de activos con la base de datos de vulnerabilidades publicadas mundialmente contenida en el feed Common Vulnerabilities and Exposures (CVE),



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

dando como resultado un informe con las vulnerabilidades que afectan específicamente a los activos.

- Descubrimiento de Vulnerabilidades automática.

Consistirá en analizar periódicamente los activos del Defensor del Pueblo de forma automática con el fin de identificar vulnerabilidades en sus sistemas de información. Para ello se utilizarán herramientas de escaneo de vulnerabilidades que, en ningún caso, serán intrusivas o disruptivas.

La frecuencia de ejecución de ambos tipos de descubrimiento y la tipología de pruebas a realizar se determinará según la naturaleza del activo.

Una vez identificadas las vulnerabilidades, estas serán clasificadas como potenciales en un Portal del Servicio, posibilitando de esta forma la verificación de las mismas.

El portal del servicio permitirá la Gestión centralizada del ciclo de vida completo de las vulnerabilidades, incluyendo entre otros la criticidad de las mismas, propuesta de remediación o mitigación, acciones llevadas a cabo, alertas e informes. Además, el personal del Defensor del Pueblo recibirá formación sobre el uso y manejo del portal donde se explicarán sus funcionalidades de forma detallada para asegurar un aprovechamiento óptimo del mismo.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 61.	Proveer de un servicio de gestión de vulnerabilidades que permita a los equipos del Defensor del Pueblo y del licitador centrarse en corregir errores de seguridad con el objetivo de reducir el tiempo de exposición de las vulnerabilidades.
Req 62.	Los activos objeto del análisis de vulnerabilidades abarcarán equipos y servicios onpremise y en nube, tanto del Defensor del Pueblo como del propio licitador dentro del ámbito de este PPT.
Req 63.	Elaboración de inventario de activos a escanear de forma manual, automática o combinación de ambas.
Req 64.	Proveer de un enfoque proactivo en la detección de vulnerabilidades cruzando lista de activos con BBDD CVE.
Req 65.	Análisis automático de vulnerabilidades mediante herramientas no intrusivas.
Req 66.	Proponer frecuencia de los distintos tipos de análisis de vulnerabilidades, así como el número de activos a comprobar.
Req 67.	Clasificar y priorizar el tratamiento de vulnerabilidades en función de su criticidad.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 68.	Realizar propuestas de remediación o mitigación de las vulnerabilidades de los equipos y servicios bajo responsabilidad del Defensor del Pueblo.
Req 69.	Remediación o mitigación de las vulnerabilidades bajo responsabilidad del licitador.
Req 70.	Proporcionar al Defensor del Pueblo un portal de servicio de fácil uso para la gestión del ciclo de vida de vulnerabilidades detectadas y el resto de entregables del servicio.
Req 71.	La gestión de las vulnerabilidades se solicita en modo servicio, por lo que el licitador será responsable de proporcionar todos los medios hardware y software para su establecimiento.

4.2.3 SERVICIOS DE INTEGRACIÓN

4.2.3.1 SASE

La adopción de servicios cloud junto al mayor consumo de los mismos en escenarios en los que el concepto de movilidad está cada vez más presente hace necesario replantear el modo en el que se gestiona el acceso y la protección de los servicios, llevando el concepto de perímetro más allá de la visión tradicional del datacenter.

El consumo de recursos cloud independientemente de su ubicación, la necesidad de protección de los servicios, así como mantener las expectativas del usuario en lo que respecta a su experiencia de uso hace que la visión tradicional de comunicaciones y seguridad basada en equipos físicos no pueda dar respuesta a este nuevo escenario.

Los servicios en la nube, la seguridad y las redes están convergiendo rápidamente ofreciéndose como servicios de software junto con aplicaciones basadas en la nube, y SASE representa esta unificación de servicios software de comunicaciones y de seguridad, combinando redes WAN definidas por software (SD-WAN) junto a un conjunto de funciones de seguridad entre los que se encuentran cero confianza en acceso a la red (ZTNA), navegación web segura (SWG), cortafuegos como servicio (FWaaS), prevención de pérdida de datos (DLP) o bróker de seguridad de acceso a la red (CASB) entre otros.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 72.	Adopción de SASE como servicio de gestión unificada de comunicaciones y seguridad del perímetro de borde, convergiendo cloud y tecnología de seguridad para simplificar la configuración y operación.
---------	---



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 73.	Adopción de ZTNA como base para la gestión de controles de acceso a los servicios basados en la identidad. Adoptar un enfoque de confianza cero en el que se conecte de forma segura a los usuarios y las aplicaciones sin importar dónde se encuentren unos u otros.
Req 74.	Utilizar una arquitectura nativa de la nube: Entrega de servicios de seguridad basados en políticas a través de un entorno basado en microservicios nativos de la nube.
Req 75.	Implementar controles sensibles al contexto, incluyendo Aprendizaje automático, UEBA.
Req 76.	Proteger contra las amenazas creadas para la nube: recopilar conocimientos sobre amenazas en la nube y combinar las capacidades de detección de amenazas y datos para crear una solución de inspección eficiente de un solo paso.
Req 77.	Integrar los controles en la nube: es importante converger e integrar las herramientas de gestión y administración para reducir la complejidad y aumentar la eficiencia. Las soluciones con consolas e interfaces de usuario integradas, así como clientes de punto final (agentes) integrados facilitan la administración.

4.2.3.1.1 ZTNA

El incremento de servicios corporativos en la nube y la proliferación del usuario en movilidad requiere extender los perímetros de la institución a los puestos de trabajo remotos.

Estos usuarios requieren un acceso seguro a los recursos corporativos que garantice la seguridad de la organización sin afectar la experiencia del usuario. Este acceso remoto se ha basado tradicionalmente en implementaciones de VPN complejas de administrar y que no son capaces de escalar. Además, con el acceso a la red "abierta" de las VPN los datos confidenciales pueden filtrarse fácilmente a las aplicaciones en la nube, mientras que las cuentas comprometidas pueden moverse lateralmente dentro de la red produciendo graves incidentes de seguridad.

SASE ofrece una solución de seguridad en la nube que permite el acceso a aplicaciones privadas según los principios de Zero Trust. Esto incluye la autenticación de usuarios, la verificación y clasificación del dispositivo antes de conectar a los usuarios para seleccionar aplicaciones privadas. Además, las aplicaciones privadas publicadas no deben ser visibles ni accesibles por usuarios no autorizados, lo que reduce la superficie de ataque y ayuda a prevenir ciberataques e intrusiones.

SASE se basa en los principios clave de ZTNA y los aplica a todos los demás servicios dentro de una solución SASE. La identificación de usuarios, dispositivos y aplicaciones sin importar desde dónde se conecten simplifica la creación y administración de políticas.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 78.	Verificación del usuario basado en su identidad.
Req 79.	Aplicar ZTNA de forma transversal a todos los demás servicios dentro de la solución SASE.
Req 80.	Cotejar identidad del usuario, dispositivo y requerimientos del servicio para permitir el acceso.
Req 81.	Política de acceso mínimo e indispensable a los servicios.
Req 82.	Los servicios no deben ser visibles sin verificar la información anterior.
Req 83.	Verificación de la identidad del usuario y su pertenencia a usuarios y grupos de Directorio Activo de Windows.
Req 84.	ZTNA aplicable a usuarios internos como en movilidad.

4.2.3.1.2 CASB

El incremento de aplicaciones cloud y la evolución del puesto de trabajo ha cambiado la forma en la que el usuario consume los recursos corporativos o realiza la conexión a los datos. Las aplicaciones son consumidas en modelo SaaS desde cualquier ubicación y desde un parque heterogéneo de dispositivos, incluidos no administrados. A esto se suma la gran cantidad de aplicaciones consumidas por los usuarios.

Este escenario ha generado una pérdida de visibilidad del tráfico de datos y en consecuencia una disminución del control sobre los entornos y datos del Defensor del Pueblo.

El Agente de Seguridad de Acceso a la Nube (CASB) actúa como intermediario entre los proveedores de la nube, las aplicaciones y los usuarios que las consumen haciendo cumplir las políticas de uso y seguridad de la organización.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 85.	Visibilidad profunda. La solución debe proporcionar la mayor visibilidad posible de la actividad del usuario y de las aplicaciones que consuma.
Req 86.	Identificación y filtrado de aplicaciones no permitidas o maliciosas.
Req 87.	El aumento de visibilidad permitirá realizar una protección contra amenazas avanzadas (ATP).



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 88.	El aumento de visibilidad permitirá establecer políticas de control y acceso de forma granular.
Req 89.	Integración de la visibilidad CASB de las aplicaciones no corporativas y corporativas con la solución DLP propuesta.
Req 90.	CASB aplicable tanto a usuarios internos como en movilidad.
Req 91.	Protección de datos en cloud mediante Controles API (datos en reposo).
Req 92.	Protección de datos en movimiento hacia o desde la nube.
Req 93.	Identificación de OAuth y shadow IT.
Req 94.	Análisis de comportamiento de usuarios y entidades: Identificación de cuentas comprometidas o comportamientos anómalos mediante técnicas UEBA.

4.2.3.1.3 FWaaS

La protección del perímetro tradicional de datacenter siempre se ha protegido mediante cortafuegos en modo appliance, donde se centralizaban las políticas de acceso tanto al exterior como al interior.

Con la evolución de los servicios en la nube, muchos fabricantes adaptaron sus soluciones basadas en appliances hacia modelos virtualizados que pudieran ser migrados a las nubes en las que el cliente dispusiera de servicios a proteger. Esta solución complica aún más las labores de administración de la plataforma, pues lo habitual es que los clientes dispongan de servicios en entornos multicloud, lo que obliga a tener un cortafuegos en cada una de las nubes. Además, cada uno de ellos debe ser administrado y mantenido de forma independiente, imposibilitando entre otras cosas disponer de una postura de seguridad unificada.

Para solventar estos problemas, la protección del nuevo perímetro ha evolucionado hacia los cortafuegos ofertados en modo servicio (FWaaS) en la que se abandona la idea de appliances virtualizados a favor de una única instancia de cortafuegos en la nube que protege el acceso a los servicios.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 95.	Despliegue de una única entidad de cortafuegos en modo servicio, que obtenga visibilidad y control completo.
Req 96.	Agregar todo el tráfico desde múltiples fuentes: Centros de datos, oficinas remotas, equipos en movilidad, infraestructuras cloud.
Req 97.	Aplicar políticas de forma consistente y unificada a todos los usuarios y a través de toda la red.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 98.	El FWaaS propuesto será stateful de nivel 7 (aplicaciones) NGFW.
Req 99.	Capacidades de inspección de tráfico cifrado SSL/TLS.
Req 100.	Políticas granulares en función de la identidad del usuario. Integración con ZTNA. Integración con usuarios y grupos de AD de Microsoft Windows.
Req 101.	Dispondrán de servicio IPS, con mecanismos de detección antivirus, amenazas, ataques de día 0, dirigidos y APTs.
Req 102.	Base de datos global de aplicaciones y amenazas. Actualización continua.

4.2.3.1.4 SERVICIO DE NAVEGACIÓN SEGURA CLOUD

Para el Servicio de Seguridad de la Navegación se contempla la evolución a la versión Cloud.

Esto es debido porque el Defensor del Pueblo está inmerso en un proyecto de transformación digital en la que las aplicaciones empresariales y las infraestructuras críticas ya no se encuentran dentro de lo que denominábamos seguridad perimetral, ahora el perímetro es difuso. Hay más usuarios móviles, crecen las aplicaciones en la nube, lo que significa que los usuarios no necesariamente tienen que estar conectados a la red corporativa.

Por lo que se requiere un servicio de Seguridad de la capa DNS para ayudar a mejorar la visibilidad de seguridad, detectar sistemas comprometidos y proteger a sus usuarios dentro y fuera de la red, y Servicio de Navegación Segura para registrar e inspeccionar el tráfico web en busca de visibilidad completa, controles de URL y aplicaciones, y protección contra malware.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 103.	Seguridad de la capa DNS: <ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de dominios asociados con phishing, malware, botnets y otras categorías de alto riesgo.
----------	---



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 104.	<p>Pasarela Web Segura (SWG):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tráfico web proxy para inspección. • Descifrar e inspeccionar el tráfico SSL (HTTPS). • Filtrado web (por dominio, URL o categoría). • Entorno de sandbox en la nube. • Creación de políticas con controles granulares. • Integración con Active Directory para la aplicación de políticas a nivel granular. • Monitorización y Reporting.
Req 105.	Protección para Usuarios remotos y en movilidad.

4.2.3.1.5 THREAT PROTECTION

En el actual escenario de proliferación de amenazas donde los ataques ocurren a diario, la prevención de los mismos es clave para la protección de los sistemas. Existen en el mercado diversas herramientas de protección, pero su enfoque y funcionamiento son puntuales, lo que dificulta la gestión y la integración, tardando generalmente en identificar y neutralizar una amenaza.

En un escenario SASE, en el que las herramientas deben integrarse en una única plataforma para simplificar y centralizar la administración y supervisión, la adopción de la prevención de amenazas como una característica transversal a los componentes de SASE hace que aumente drásticamente su alcance y efectividad.

La rápida evolución y aparición de nuevas amenazas hace necesario añadir un enfoque adicional, en el que la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (ML) aporte la necesaria proactividad y aprendizaje automático que hará que el sistema reaccione de forma rápida y adecuada ante cualquier intento de intrusión.

Por último, esta proactividad se debe reforzar incluyendo fuentes de inteligencia distribuida, alimentada mundialmente por todos los proveedores que contribuyen a los sistemas de protección de amenazas.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 106.	Adoptar la protección contra amenazas avanzadas (ATP) de forma transversal al resto de elementos de SASE.
Req 107.	Administración y supervisión unificada.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 108.	Enfoque proactivo mediante IA, ML y UEBA.
Req 109.	Aplicar ATP a tráfico cifrado SSL/TLS.
Req 110.	Prevención ante virus, malware, amenazas, ataques de día 0, dirigidos y APTs.
Req 111.	Actualización continua de BBDD de amenazas.
Req 112.	Inclusión de fuentes de inteligencia distribuidas a nivel mundial.

4.2.3.1.6 SERVICIO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DLP)

Cuando el perímetro de los centros de datos estaba bien definido, las soluciones DLP se limitaban a analizar la pérdida de datos a medida que estos atravesaban las barreras perimetrales. Con la llegada de los servicios en la nube, los datos residen fuera de los centros del Defensor del Pueblo con mayor frecuencia, alojados en aplicaciones diversas, y además son compartidos entre ellas sin pasar por los centros de datos.

Esto ha provocado la implantación de diversas soluciones DLP para cubrir las distintas casuísticas, cada una con sus características, políticas inconexas, configuraciones y soluciones alternativas, volviéndose muy complejos y difíciles de implementar, exigiendo un nuevo enfoque para la protección de datos.

Por tanto, se demanda un sistema DPL que no debe ser una solución independiente, sino que deberá estar integrado de forma transversal entre los distintos controles que forman la solución SASE, haciendo la arquitectura más inteligente. Además, parte de esta integración será la adopción de un punto centralizado de configuración de políticas.

La solución debe centrarse en la protección del dato, independientemente de la forma en la que se consuman: web, aplicaciones SaaS, nubes públicas...

Parte importante de la solución será la adopción de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML), que junto al análisis del comportamiento (UEBA) permitan aplicar niveles adicionales de protección contextualizados.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 113.	Adoptar la protección DLP de forma transversal al resto de elementos de SASE.
Req 114.	Protección del dato en movimiento y en reposo.
Req 115.	Creación de política de forma unificada y centralizada.
Req 116.	Protección contextualizada mediante IA, ML y UEBA.
Req 117.	Granularidad de políticas DLP contextualizadas en función de la identidad, el dispositivo, el tipo de archivo y los identificadores del dato.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 118.	Integración con ZTNA. Integración con usuarios y grupos de AD de Microsoft Windows.
Req 119.	Aplicar DLP en tráfico cifrado SSL/TLS.
Req 120.	Gestión de incidente de cumplimiento.

4.2.3.1.7 CONEXIÓN CON NUBE DE AZURE

El licitador deberá proveer de una conexión flexible y ágil, valorando el cumplimiento de una solución SD-WAN o en su defecto las funciones que esta daría, entre los centros de datos del Defensor del Pueblo y la nube de Azure donde se tendrán desplegados servicios para uso interno. La conexión debe ser redundante, deslocalizada en el extremo de los edificios del Defensor del Pueblo, segura y de alto rendimiento, y que permita priorizar los datos a nivel de aplicación, además de poder garantizar un ancho de banda y baja latencia extremo a extremo desplegándola sobre una red MPLS desplegada por el licitador. La provisión se tiene que realizar a partir del 1 de septiembre de 2022 para su integración con el proyecto de transformación digital.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 121.	Solución basada en SD-WAN o funciones SD-WAN que cumpla.
Req 122.	Propuesta de flexibilidad de ancho de banda.

4.2.3.1.8 CONEXIÓN CON NUBE DE ORACLE

El licitador deberá proveer de una conexión flexible y ágil, valorando el cumplimiento de una solución SD-WAN o en su defecto las funciones que ésta daría, entre los centros de datos del Defensor del Pueblo y la nube de Oracle donde se tendrán desplegados servicios para uso interno. La conexión debe ser redundante, deslocalizada en el extremo de los edificios del Defensor del Pueblo, segura y de alto rendimiento, y que permita priorizar los datos a nivel de aplicación, además de poder garantizar un ancho de banda y baja latencia extremo a extremo desplegándola sobre una red MPLS desplegada por el licitador. La provisión se tiene que realizar a partir del 1 de septiembre de 2022 para su integración con el proyecto de transformación digital.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 123.	Solución basada en SD-WAN o funciones SD-WAN que cumpla.
----------	--



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 124.	Propuesta de flexibilidad de ancho de banda.
----------	--

4.2.3.2 INTEGRACIÓN DE M365 Y PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Actualmente el Defensor del Pueblo lleva ya tiempo inmerso en un proyecto de transformación digital global. El nuevo sistema está redefiniendo el modelo de trabajo de la institución, evolucionando hacia un entorno mucho más colaborativo apoyado en M365 y servicios Cloud, en concreto se ha elegido como proveedor de servicios de Cloud Pública a Azure.

Como consecuencia, los licitadores deben contemplar en sus ofertas la integración y monitorización de los servicios de M365 y Azure en el nuevo modelo de seguridad.

Para más información sobre los servicios actualmente implantados en M365, consultad el apartado "2.1.2 Infraestructura actual de Comunicaciones y Seguridad", para solicitar el "Anexo II. Pliego de prescripciones técnicas. Documento extendido", documento independiente.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 125.	Visión centralizada y monitorización de eventos relevantes de seguridad generados desde el Centro de Seguridad y Cumplimiento de Microsoft 365.
Req 126.	Integración y monitorización de la protección de la identidad y el acceso: <ul style="list-style-type: none"> • MFA. • Password Write Back. • Reglas de Acceso Condicional. • Azure Identity Protection. • Azure Privileged Identity Management.
Req 127.	Integración y monitorización de Windows Defender ATP y Microsoft Defender for Endpoint: La protección contra amenazas avanzada de Microsoft defender es una plataforma de seguridad diseñada para prevenir, detectar, investigar y responder a amenazas avanzadas.
Req 128.	Integración y monitorización de dispositivos mediante Microsoft Intune, incluidos teléfonos móviles, tabletas y portátiles.
Req 129.	Integración y monitorización de Office 365 Advanced Threat Protection.
Req 130.	Integración y monitorización de Microsoft Exchange Online.
Req 131.	Integración y monitorización de los nuevos servicios M365 que se vayan incorporando al sistema de información del Defensor del Pueblo.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

4.2.3.3 SEGURIDAD CLOUD

Si bien el concepto SASE desarrollado en los apartados anteriores pone el foco en la necesidad de proteger el acceso a los servicios en la nube y los controles necesarios para conseguirlo, es igual de importante adoptar una política de seguridad para proteger los recursos cloud vistos desde el punto de vista de la propia infraestructura: PaaS, SaaS, kubernetes, serverless...

Por una parte, la facilidad para crear nuevos recursos, modificarlos, escalarlos, y por otra la línea borrosa de responsabilidades de seguridad compartida entre el proveedor de la nube, que se encarga generalmente de la protección física, y el Defensor del Pueblo responsable de la protección de los sistemas operativos, aplicaciones y datos, hacen necesario establecer mecanismos para la gobernanza de la seguridad y la protección de las cargas de trabajo.

Esto se consigue desde dos enfoques diferenciados:

- Establecimiento de un sistema de gestión de la postura de la seguridad en la nube (CSPM) que monitorice de forma continua la gobernanza de la seguridad de los servicios.
- Establecimiento de un sistema de protección de carga de trabajo en la nube (CWP) que monitorice de forma continua PaaS, SaaS, kubernetes y serverless, así como las interacciones entre ellos.

En el caso de las arquitecturas nativas de la nube no se puede esperar al despliegue para abordar la seguridad. A medida que aumentan los servicios nativos en la nube proliferan igualmente los ataques nativos a dichos servicios, siendo el nuevo objetivo de las amenazas. Por tanto, la seguridad se debe integrar durante el desarrollo mediante su inclusión en el proceso DevOps. La mejor manera de conseguirlo es implementar una estrategia de seguridad mediante provisión automatizada de agentes en el mismo momento de la creación de las cargas de trabajo.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 132.	Inventariado de todos los recursos Cloud.
Req 133.	Verificación continua de la gobernanza de los recursos Cloud.
Req 134.	Verificación del cumplimiento de marcos normativos.
Req 135.	Detección de patrones de actividad maliciosa.
Req 136.	Utilizar Machine Learning para detectar patrones anómalos o movimientos laterales: UEBA.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 137.	Protección de cargas de trabajo mediante agentes. Integración con DevOps.
Req 138.	Gestión de incidencias: Notificación, log/Siem, SOAR, auto remediación,
Req 139.	Informes de estado.

4.2.4 SERVICIO DE VOZ

4.2.4.1 SERVICIO DE TELEFONÍA

La evolución de la telefonía tiene que equilibrar el avance a la movilidad del usuario y la adaptación del usuario a los nuevos medios. Por tanto, los licitadores deben resolver las comunicaciones de voz a partir de los elementos actuales, o proponiendo otros nuevos, e ir adaptando la telefonía al teletrabajo que los trabajadores del Defensor del Pueblo están haciendo en la actualidad, dando una solución integrada de telefonía fija y móvil, e incluso soluciones de telefonía de software. En principio, se podrá reutilizar la actual plataforma de telefonía fija para ir adaptando a las necesidades de cada servicio y usuario con un objetivo de maximizar la movilidad de los usuarios, o proponer una nueva plataforma que no impacte con la experiencia actual del usuario. Tanto los equipos de telefonía reutilizados o nuevos podrán dar el servicio en las instalaciones del DdP o desde las instalaciones del operador.

La solución de telefonía para el acceso a Red Pública, excepto las plataformas piloto, se debe basar en un perfilado de los usuarios del Defensor del Pueblo definidos a continuación:

- Perfil movilidad total: Este perfil se usará para personal que desarrolla su actividad dentro y fuera de los edificios institucionales, y que con probabilidad realizará viajes internacionales. Los usuarios con este perfil tendrán terminales móviles de gama alta, tarifas ilimitadas de voz y datos, y tráfico internacional incluido en una bolsa corporativa. Además, el usuario con este perfil contará con un terminal fijo de sobremesa que facilite su trabajo cuando desarrolle su actividad dentro de los edificios institucionales, valorando positivamente soluciones de integración entre la telefonía fija y móvil.
- Perfil movilidad parcial: Este perfil se usará para personal que desarrolla su actividad dentro y fuera de los edificios institucionales, también serán perfiles de servicios que se dan cobertura por varios trabajadores. Los usuarios con este perfil tendrán terminales móviles de gama media/alta, podrán tener algún tipo de limitación en el tráfico nacional e internacional sobre la bolsa corporativa, aunque se podrá proponer como mejora del servicio, y valorable mediante fórmula, que no existan limitaciones de tráfico. Además, el usuario con este perfil contará con un terminal fijo de sobremesa que facilite su trabajo cuando desarrolle su actividad dentro de los edificios institucionales, valorando positivamente soluciones de integración entre la telefonía fija y móvil.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Perfil movilidad limitada: Este perfil se usará para puestos de trabajo en las instalaciones de la institución asignados a un usuario o compartidos por varios. Los usuarios con este perfil tendrán terminales de sobremesa.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de la reparación o sustitución de cualquier terminal que se averíe o resulte dañado durante el contrato en un tiempo inferior a una semana.

Para todas las líneas de los perfiles que existen actualmente se tiene que conservar la numeración y la numeración corporativa de cuatro dígitos. Se tiene que tener en cuenta que para un perfil es común que el usuario o servicio asociado tenga varios dispositivos, y aunque se intenta solventar con el uso del servicio multiSIM, es muy probable que se necesiten varias líneas por perfil. Lo mismo ocurre con la telefonía fija, ya que algunos perfiles requieren para el servicio diversas líneas. Por tanto, hay que desvincular la relación perfil/línea para la flexibilidad de la solución.

El adjudicatario deberá proveer de portales web que faciliten la gestión centralizada y directa con la plataforma de las líneas y/o terminales de los diferentes perfiles, según el caso, para las funciones elementales, que se consideran rutinarias, independiente de que se pueda siempre recurrir a una solicitud a través de canales de atención de incidencias telefónica y/o correo electrónico y/o portales web. Todos los canales/portales deberán de cumplir con la normativa de seguridad.

El adjudicatario deberá conocer la política de procedimientos y protocolos del Defensor del Pueblo a la hora de ejecutarlos, estableciendo durante la ejecución de la implantación la adecuación de los protocolos actuales al nuevo servicio.

Para evitar el uso incorrecto de la telefonía se deberá proveer de medios técnicos para evitar la entrada de llamadas que el Defensor tenga identificadas como amenazantes, incorrectas o spam que serán gestionados por el adjudicatario, además del uso interno fuera del uso funcional de la institución por parte de sus usuarios.

Además, se deberá tener en cuenta las líneas de telefonía básica necesaria para sostener servicios, actualmente para ascensor y fax (desviadas a fax virtual) o sustitución por servicio alternativo.

Plataforma móvil

Para garantizar la movilidad de los perfiles móviles, el adjudicatario deberá asegurar la óptima cobertura en los centros de trabajo del Defensor de Pueblo, actuales o futuros, realizando al inicio del contrato un estudio de zona para evitar cualquier problemática derivada de las redes móviles. El adjudicatario deberá realizar los cambios necesarios para garantizar la cobertura, y debido a los cambios que puedan existir a lo largo de la duración del contrato, se compromete a repetir los estudios de zona y modificaciones necesarias para mantener la cobertura óptima.

Para los terminales móviles se tendrá en cuenta que se integren de manera flexible y práctica con el sistema MDM, por lo que se valorará positivamente el sistema operativo IOs frente a otros. También deberá presentar un plan de renovación de terminales que al menos renueve todos los terminales cada dos años, teniendo como una mejora la renovación de los terminales de gama alta anualmente valorable mediante fórmula.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Se valorará positivamente poder realizar a través del portal de móviles las siguientes funciones:

- Cambio de numeración corporativa asociada
- Cambio de tarifas asociadas
- Alta de tarjetas multiSIM
- Programación del desvío de líneas
- Consulta de uso de voz y datos
- Consulta datos de la línea (PUK, IMEI de SIM asociadas, límites)
- Alta y baja de SIM asociadas

Además, el adjudicatario ha de proveer de portales web individuales para cada línea móvil con las funcionalidades de consulta.

Plataforma fija

Los terminales de sobremesa deberán cubrir las funciones de los equipos actuales, pudiendo reutilizarse los actuales en propiedad del Defensor. Para los terminales telefónicos de sobremesa propuestos, se tendrán que contemplar 5 cascos supletorios integrados con los terminales que permitan el descuelgue automático.

Se valorará positivamente poder realizar a través del portal de fijos las siguientes funciones elementales:

- Alta y baja de líneas en la plataforma
- Modificación de parámetros de línea como identificación de usuario, programación de desvíos, pertenencia de grupos jefe/secr., grupos de salto condicional o grupos de captura, gestión de agenda
- Cambio de numeración corporativa asociada
- Cambio de límites de uso
- Consulta de uso de voz y datos

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 140.	Continuidad del actual Cisco Call Manager o plataforma alternativa que mantenga la funcionalidad actual.
Req 141.	Compromiso de estudio de zona para evitar cualquier problemática derivada de las redes móviles a lo largo del contrato.

Req 142.	Cumplir con 20 perfiles mov. totales/50 perfiles mov. parcial/160 perfiles mov. limitada.
Req 143.	Propuesta de estimación y flexibilidad para el desarrollo de perfiles propuestos mediante el uso de al menos 75 líneas móviles y 220 líneas fijas.
Req 144.	Propuesta de volumen nacional de voz de líneas de telefonía móvil, considerando que los 70 perfiles móviles no deben tener ningún tipo de limitación y no generar excesos de gastos.
Req 145.	Propuesta de volumen nacional de datos de líneas de telefonía móvil, considerando 20 perfiles sin limitación y 50 con algún tipo de limitación.
Req 146.	Propuesta para en caso de contar con líneas móviles con limitación de datos de la inclusión de bonos de datos para ampliar temporalmente e individualmente alguna línea de perfil de movilidad parcial.
Req 147.	Propuesta de volumen nacional de voz de telefonía fija.
Req 148.	Solución integrada perfiles de telefonía móvil y fija.
Req 149.	Tráfico corporativo internacional de voz sin necesidad de activación previa, definiendo el volumen incluido en el contrato preferiblemente referido a un periodo anual, semestral o trimestral.
Req 150.	Tráfico corporativo internacional de datos sin necesidad de activación previa, definiendo el volumen incluido en el contrato preferiblemente referido a un periodo anual, semestral o trimestral.
Req 151.	Limitación individual dentro de las bolsas corporativas para control del uso de la bolsa.
Req 152.	Volumen internacional de voz de telefonía fija incluido en el contrato.
Req 153.	Terminales iPhone de gama alta que se encuentre comercializado en el momento de la entrega.
Req 154.	Terminales iPhone de gama media, no más de dos modelos anteriores al último modelo comercializado de gama alta en el momento de la entrega.
Req 155.	Sistema operativo IOs de terminales móviles de gama alta, lo que facilita la integración con MDM.
Req 156.	Sistema operativo IOs de terminales móviles de gama media, lo que facilita la integración con MDM.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 157.	Portales de gestión centralizada de móviles con funciones elementales.
Req 158.	Portales de gestión centralizada de fijos con funciones elementales.
Req 159.	Portales de gestión individual de móviles con funciones elementales.
Req 160.	Propuesta de líneas de telefonía básica necesaria para sostener las comunicaciones.
Req 161.	Plan de renovación de terminales móviles, al menos, cada dos años.
Req 162.	Plan de reparación de todos los terminales y durante el contrato.

4.2.4.2 PLATAFORMA PILOTO VOZ365

Se está contemplando la posibilidad de integrar para todos los usuarios de telefonía en la plataforma de Teams ya implantada en el Defensor y que posiblemente pueda sustituir la telefonía actual de Call manager y sin perder la telefonía móvil, integrando Teams con estos terminales corporativos o de los usuarios. Para ello, se debe plantear un piloto Voz365 para que el personal técnico del Defensor del Pueblo pruebe esa integración antes de marzo de 2023, y por un tiempo no inferior a 3 meses previo a la fecha indicada.

La plataforma piloto de prueba debe incluir al menos:

- 30 perfiles que podrán sustituir terminales físicos con su numeración pública y privada.
- Se deberá poder integrar con la plataforma de grabación.
- Se deberá crear un grupo jefe/secretaria.
- Se incluirán 8 terminales físicos.

En caso de no poder ejecutar alguno de los puntos anteriores, se deberán justificar los impedimentos tecnológicos para su valoración en este apartado.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 163.	Propuesta solución piloto Voz365.
Req 164.	Integración con la plataforma de telefonía fija.
Req 165.	Migración con la plataforma de telefonía fija.
Req 166.	Integración con la plataforma de telefonía móvil.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 167.	Migración con la plataforma de telefonía móvil.
Req 168.	Creación grupo jefe/secretaria.
Req 169.	Inclusión de terminales físicos.

4.2.4.3 SERVICIO DE GRABADOR MULTIPLATAFORMA

Los licitadores implantarán un sistema de grabación por voz que cubra los siguientes casos:

- Llamadas recibidas por el canal de atención telefónica. Se grabarán todas las llamadas por este canal que cumplan con RGPD para su grabación y sin necesidad de intervención del personal del Defensor. El agente debe conocer si la llamada está siendo grabada mediante la visualización en el terminal de mensajes o botones luminosos, y/o mediante aviso sonoro.
- Llamadas recibidas y realizadas fuera del canal de atención telefónica a demanda. Se grabarán las llamadas a petición del personal del Defensor. La petición deberá ser sencilla para el usuario y deberá cumplir con RGPD. La solicitud de grabación se podrá iniciar desde cualquier canal corporativo.

Se deberá facilitar un registro único que incorporará la o las conversaciones y que permita visualizar de manera sencilla todo el proceso, teniendo registrado el número externo (ciudadano generalmente) y los agentes implicados en el proceso de atención, con sus tiempos (hora de inicio, duración, ...) y más referencias que el sistema pueda recoger y de interés.

El licitador deberá tener previsto un plan alternativo y automatizado a que el sistema de grabación falle para que, en ningún caso, se pierdan las llamadas entrantes, además de ejecutar las alarmas para advertir a las partes interesadas.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 170.	Escenarios y flujos de llamadas por el sistema de telefonía y gestión de autorización por el ciudadano.
Req 171.	Procedimiento para el agente en la grabación bajo demanda.
Req 172.	Procedimiento para el agente en la grabación automática (identificación de llamada en grabación/sin grabación).



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 173.	Panel de supervisor: <ul style="list-style-type: none"> • Filtros posibles para búsqueda de llamadas • Información almacenada por llamada • Solución para continuidad de la llamada por ciudadano
Req 174.	Integración con telefonía fija.
Req 175.	Integración con telefonía móvil.
Req 176.	Integración con la plataforma piloto VOZ365.

4.2.4.4 SERVICIO DE FAX

Los licitadores implantarán un servicio de fax virtual por internet que permita al personal del Defensor enviar y recibir faxes, a través de correo electrónico. Se deberá conservar la numeración actual.

El servicio debe ser seguro permitiendo solo el envío desde las cuentas de correo del dominio del Defensor del Pueblo, poniendo los medios necesarios para confirmar la veracidad de las cuentas.

El servicio tendrá que poder generar informes de uso por línea y/o cuenta desde una cuenta administradora. Y deberán poder personalizar con la imagen corporativa del Defensor del Pueblo.

El servicio podrá mejorar que el envío de faxes se pueda realizar vía web, y el envío y recepción desde una app.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 177.	Canales de envío y recepción para interacción con el servicio además de correo electrónico.
Req 178.	Gestión unificada de uso y configuración por un canal, informes de uso, ...
Req 179.	Servicios añadidos asociados al servicio como fax seguro, envío SMS, ...
Req 180.	Seguridad para evitar suplantación o uso inadecuado.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

4.2.4.5 SERVICIO DE RED INTELIGENTE

Los licitadores deben conservar la funcionalidad actual del servicio 900 que es el canal natural de la atención telefónica. Se deberá conservar la numeración actual. Dicho canal redirige al sistema de telefonía con el que se le puede mejorar la funcionalidad, aunque siempre debe conservar la flexibilidad para programarlo en caso de necesidad con la funcionalidad básica actual de salto condicional por elección mediante teclado, salto condicional programado en el tiempo, salto cíclico o secuencial y desvío a numeración pública o fin de llamada.

Se podrá revisar el uso e integrarlo con los sistemas de telefonía/grabación para mejorar el servicio de flujo y tratamiento de las llamadas recibidas por este canal.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 181.	Flujo y opciones para la gestión del flujo de llamadas.
Req 182.	Panel de configuración y gestión del servicio.
Req 183.	Integración con los servicios de telefonía/grabación.

4.3 SEGURIDAD

Aunque el objeto del servicio demandado en este PPT no es el tratamiento de datos de carácter personal, es posible que sí tenga acceso a los mismos al realizar tareas de inspección y securización propias del servicio.

En vista de esta posibilidad, la "privacidad desde el diseño y por defecto" deben ser premisas presentes en todo momento, desde la definición de los servicios hasta su posterior construcción e implantación.

Al margen de la exposición general que los licitadores puedan hacer sobre el tratamiento de la seguridad asociada al nuevo servicio de comunicaciones y seguridad del sistema de información, los licitadores deberán responder también a estos requisitos:

Req 184.	<p>El sistema se desarrollará de acuerdo al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, que determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos.</p> <p>El contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, declarará que se someterá al cumplimiento íntegro del Esquema Nacional de Seguridad conociendo que es un requisito esencial para el cumplimiento del contrato.</p> <p>Esta declaración de cumplimiento íntegro del ENS debe abarcar al sistema de información, procesos, personal y recursos de la empresa licitadora que estén involucrados en el desarrollo del proyecto descrito en este pliego técnico.</p> <p>Igualmente, en el caso de utilizar o subcontratar servicios de terceros estos deberán también presentar una declaración de cumplimiento con el Esquema Nacional de Seguridad.</p>
Req 185.	<p>Se seguirán, asimismo, las recomendaciones de las guías CCN-STIC del Centro Criptológico Nacional que sean de aplicación (por ejemplo, la guía CCN-STIC 811 sobre Interconexión en el ENS, CCN-STIC 858 sobre Implantación de sistemas SaaS en modo local (on-premise), y la CCN-STIC-823 sobre Utilización de Servicios en la Nube).</p>
Req 186.	<p>El contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, declarará que se someterá al cumplimiento íntegro de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal conociendo que es un requisito esencial para el cumplimiento del contrato, conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que resulten de aplicación.</p> <p>El adjudicatario adoptará las medidas necesarias para asegurar la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad de los datos manejados y de la documentación facilitada, en función de los niveles de seguridad de la información gestionada.</p> <p>En particular, el adjudicatario se deberá responsabilizar de que sus empleados suscriban la correspondiente cláusula de confidencialidad y deber de secreto indicada en el PCAP respecto de la información del Defensor del Pueblo, y a informarles de las consecuencias en caso de incumplimiento. El Defensor del Pueblo se reserva el derecho de comprobar esta obligación y solicitar evidencias concretas.</p>
Req 187.	<p>El adjudicatario aplicará el principio de "protección desde el diseño y por defecto" y "seguridad por diseño" en todas las actuaciones del contrato tal como indica el RGDP.</p>

Req 188.	Asimismo, el adjudicatario se comprometerá a presentar una declaración antes del inicio de la prestación del servicio, acerca de la ubicación de los servidores donde se van a alojar los datos objeto de este contrato y desde dónde se van a prestar los servicios asociados al mismo. De la misma forma, se comprometerá a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a la que se refiere el párrafo anterior.
Req 189.	Existirá un catálogo de perfiles de usuario con distintos privilegios de acceso. Éstos serán configurables de forma sencilla y modular permitiendo la adición o eliminación de cada permiso de forma independiente. Los privilegios de seguridad deberán ser los mínimos e indispensables para la realización de las actividades requeridas por lo que se deberá hacer una definición granular de los mismos.
Req 190.	Se permitirá extraer la información de los "logs" de eventos de forma que puedan ser exportables a otros sistemas de explotación de "logs", y que se pueda comprobar si la acción fue autorizada o denegada, entre otras comprobaciones.
Req 191.	Los "logs" deberán ser exportables en diferentes formatos, como mínimo, en local en formato texto y de forma remota vía syslog o el sistema que establezca el Defensor del Pueblo.

4.4 SERVICIO GESTIONADO

El servicio gestionado de comunicaciones y seguridad demandado incluirá la instalación, configuración, administración, mantenimiento, monitorización y escalado de todos los servicios propuestos por el licitador, así como su adecuada integración con el actual Sistema de información del Defensor del Pueblo, incluida su reconfiguración para adaptarse a los posibles cambios de la institución a lo largo de la duración del periodo del contrato.

La configuración y administración de todos los elementos propuestos se realizará conforme a los requerimientos del Defensor del Pueblo y a las medidas de seguridad aplicables según el sistema de gestión de la seguridad de la información.

El servicio gestionado también se hará cargo de todas las actualizaciones hardware y software de la totalidad de la plataforma y servicios ofertados, siguiendo las indicaciones de los fabricantes y proveedores de servicios.

El licitador incluirá un servicio unificado de centro de operaciones en horario 24x7 que agregue las funciones de un centro de operaciones de comunicaciones (NOC) y un centro de operaciones de seguridad (SOC), de forma que la gestión de las comunicaciones y seguridad se realice de forma integral. Este servicio de control debe contar con todos los medios adecuados para la prestación del servicio, y debe estar atendido por personal

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

calificado en las tecnologías ofertadas y en la gestión de la seguridad de la información e incidentes de seguridad.

Además, para asegurar el correcto desempeño del centro de operaciones, y la agilidad de sus funciones, el personal a cargo del mismo deberá tener conocimientos adecuados de toda la plataforma del Defensor del Pueblo.

La prestación del servicio del centro de operaciones debe realizarse en lengua castellana y desde ubicaciones situadas en la Unión Europea. Igualmente debe cumplir con la normativa que le sea de aplicación.

Las funciones que debe abordar el servicio gestionado, entre otras, serán las siguientes:

- Centralización de recepción de alertas de los equipos y servicios en el ámbito de este proyecto, así como de los incidentes.
- Punto de recepción de peticiones e incidencias sobre el servicio que demande el Defensor del Pueblo.
- Orquestación del servicio, de forma que tanto alertas, incidencias y peticiones del servicio sean atendidas y solucionadas.
- Operación de la plataforma de comunicaciones y seguridad.
- Monitorización del servicio.
- Gestión proactiva y mejora continua del servicio.
- Coordinación con el plan de contingencias ante incidentes.

El servicio gestionado dispondrá de un portal de acceso para la gestión de incidencias y de peticiones de servicio. El portal realizará las veces de sistema de ticketing que permita el seguimiento tanto de las incidencias y peticiones, así como, el estado general del servicio gestionado.

También permitirá la elaboración de informes periódicos para el seguimiento de las distintas incidencias, su estado, clasificación, etc.

Para las peticiones urgentes o incidencias graves se dispondrá de un canal telefónico alternativo o vía email para asegurar la inmediatez en la gestión de las mismas. En estos casos será responsabilidad del centro de operaciones incorporar los datos en el portal de gestión.

El centro de operaciones también realizará labores de coordinación en materia de comunicaciones y seguridad con servicios contratadas por el Defensor del Pueblo a terceras partes, como puede ser el nuevo sistema de información.

Aunque el centro de operaciones realice la administración y operación de los servicios de comunicaciones y seguridad demandados, el Defensor del Pueblo se reserva el derecho de intervención bajo el cual debe tener acceso completo de lectura/escritura a la plataforma.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 192.	Servicio unificado de centro de operaciones en horario 24x7.
Req 193.	Prestación del servicio del centro de operaciones en lengua castellana y desde ubicaciones situadas en la Unión Europea.
Req 194.	El personal a cargo del centro de operaciones deberá tener conocimientos adecuados de toda la plataforma del Defensor del Pueblo.
Req 195.	Actualizaciones hardware y software de la totalidad de la plataforma y servicios ofertados.
Req 196.	Centralización de recepción de alertas de los equipos y servicios en el ámbito de este proyecto, así como de las incidencias.
Req 197.	Punto de recepción de peticiones e incidencias sobre el servicio que demande el Defensor del Pueblo.
Req 198.	Orquestación del servicio, de forma que tanto alertas, incidencias y peticiones del servicio sean atendidas y solucionadas.
Req 199.	Operación de la plataforma de comunicaciones y seguridad.
Req 200.	El servicio gestionado dispondrá de un portal de acceso para la gestión de incidencias y de peticiones de servicio.
Req 201.	Sistema de ticketing que permita el seguimiento tanto de las incidencias y peticiones, así como, el estado general del servicio gestionado.
Req 202.	Elaboración de informes periódicos para el seguimiento del servicio.
Req 203.	Canal único multiplataforma (Portal Web, Correo electrónico, vía telefónica).
Req 204.	Monitorización del servicio.
Req 205.	Gestión proactiva y mejora continua del servicio.
Req 206.	Coordinación con el plan de contingencias y continuidad del negocio

4.4.1 PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Centro de Operaciones, con la monitorización 24x7 de los servicios, es el responsable del análisis de todas las alertas de seguridad. Tras su evaluación, muchas de ellas simplemente tendrán carácter informativo o podrán ser fácilmente resueltas en base a los procedimientos elaborados y aplicados por el propio Centro de Operaciones. Solo una fracción de las alertas, tras su análisis y categorización podrán ser desencadenantes de la activación del plan de contingencia.

Es un hecho que a pesar de las medidas implantadas siempre existirá el riesgo de que ocurra un incidente de ciberseguridad. Por ello, los licitadores deberán presentar en sus

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

ofertas un plan de contingencia y continuidad del negocio que permita reaccionar de la manera más eficaz posible en estos casos.

El plan de contingencia y continuidad del negocio demandado abarcará todos los servicios propuestos por el adjudicatario en el ámbito del presente PPT, incluyendo la coordinación con el Defensor del Pueblo o terceras partes designadas por él.

Asegurando además que todos los miembros de la organización conocen y aplican un procedimiento rápido y eficaz para actuar ante cualquier incidente en materia de seguridad de la información en el ámbito de este PPT.

Existen muchos tipos de incidentes de ciberseguridad, algunos son más habituales que otros, aunque todos ellos son reales:

- Incidentes no intencionados o involuntarios;
- Daños físicos;
- Incumplimiento o violación de requisitos y regulaciones legales;
- Fallos en las configuraciones;
- Denegación de servicio;
- Acceso no autorizado, espionaje y robo de información;
- Cibersecuestro y/o ciberextorsión;
- Borrado o pérdida de información;
- Infección por código malicioso.

En caso de que ocurran incidentes graves o desastres que paralicen, ralenticen, o dañen la actividad principal de la institución, se aplicará el plan de contingencia y continuidad del negocio evitando que el daño se extienda.

Así pues, el Plan de contingencia y continuidad de negocio que los licitadores deben incorporar en sus ofertas debe detallar qué tipo de incidentes cubre y las acciones a realizar en cada momento, la lista de las personas involucradas y sus responsabilidades, los canales de comunicación oportunos, etc.

Tras un incidente, la aplicación de este plan, permitirá obtener una valiosa información para conocer y valorar los riesgos existentes, y así evitar incidentes similares en el futuro.

El Plan de contingencia y continuidad de negocio debe incluir medidas para comunicar de forma correcta los incidentes a quien corresponda tanto dentro como fuera de la empresa, ya que el Defensor del Pueblo contratará un seguro de ciberriesgo para asegurar la respuesta y las consecuencias de los incidentes de seguridad.

El Plan, también incluirá los mecanismos para registrar los incidentes con sus pruebas y evidencias con objeto de estudiar su origen y evitar que ocurran en un futuro.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta al plan de contingencia y continuidad de negocio, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Req 207.	Tipo de incidentes cubiertos.
Req 208.	Procedimiento de declaración de contingencia.
Req 209.	Acciones a realizar en cada momento.
Req 210.	Personas involucradas, roles y responsabilidades.
Req 211.	Canales de comunicación.
Req 212.	Mecanismos de registro.

Parte importante del plan de contingencia es la inclusión de un Servicio de Respuesta ante incidentes, que realizará las acciones necesarias para la contención, mitigación y recuperación como respuesta a los ataques y/o incidentes de seguridad que se produzcan. El adjudicatario será el responsable de su activación y aplicación en los siguientes casos:

- En el caso de tratarse de un incidente de seguridad sobre alguno de los activos bajo responsabilidad del adjudicatario, este será el responsable de la activación y aplicación del Servicio de Respuesta, dedicando los recursos que sean necesarios para su contención, mitigación y recuperación.
- También será responsabilidad del adjudicatario la activación y aplicación del Servicio de Respuesta en aquellos casos en los que el activo afectado sea de responsabilidad del Defensor del Pueblo siempre y cuando el incidente sea a consecuencia de una mala gestión del servicio gestionado. Igualmente, el adjudicatario deberá dedicar los recursos necesarios para su contención, mitigación y recuperación.

Solo en el caso de que el incidente sea de responsabilidad exclusiva del Defensor del Pueblo, será este, o el tercero designado por él, el responsable de la activación y aplicación del plan de respuesta. No obstante, siempre será responsabilidad del adjudicatario la aplicación de medidas y configuraciones de seguridad en los distintos elementos del servicio gestionado que sean necesarias para la contención y mitigación del incidente de seguridad. Para ello, el adjudicatario deberá colaborar con el Defensor del Pueblo o terceras partes para identificar sistemas y servicios afectados, origen del incidente: Acceso no autorizado, vulnerabilidad explotada, malware, etc. y determinar el alcance del incidente y las medidas a aplicar para su contención o mitigación.

El Servicio de Respuesta ante incidentes incluirá las acciones que abarquen desde el momento de detección de la incidencia de seguridad hasta su recuperación y vuelta a la normalidad, así como el análisis forense.

Se incluyen como incidencias de seguridad las relativas a datos de carácter personal, fuga de información, hacking, incumplimiento de normativa de seguridad, ingeniería social (spam, phishing, etc.), malware (software malicioso), robo o pérdida de hardware, vulnerabilidad, y en general, incidencias de confidencialidad, autenticidad o de gestión de la continuidad. Las categorías anteriores podrán ser actualizadas por el Defensor del Pueblo.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

El Servicio de Respuesta ante incidentes estará compuesto como mínimo por las siguientes acciones:

- Actualización continua del estado del incidente en la herramienta de ticketing del servicio gestionado.
- Se deberá identificar sistemas y servicios afectados, origen del incidente: Acceso no autorizado, vulnerabilidad explotada, malware, etc. y determinar el alcance del incidente.
- Revisión y análisis de trazas de los sistemas afectados.
- Respuesta, contención y/o neutralización de los ataques detectados de acuerdo con los procedimientos que se establezcan junto con el Defensor del Pueblo. Determinación de medidas correctivas y realización de propuestas al servicio de Informática del Defensor del Pueblo.
- Coordinación y seguimiento de las acciones propuestas para la contención o neutralización de los ataques o resolución de vulnerabilidades hasta su completa implementación y mitigación.
- Comprobación de la eficacia de las medidas implantadas.
- Participación activa en los comités de crisis que pudieran crearse para el tratamiento de incidentes de especial relevancia.
- Reporte de incidentes de Ciberseguridad acaecidos en el seno de las Administraciones Públicas a las autoridades de control competentes, y exclusivamente bajo petición expresa del Defensor del Pueblo.
- Análisis forense.

El adjudicatario elaborará un Plan de Respuesta ante incidentes alineado con los requisitos regulatorios del RGPD y ENS que cubrirá los siguientes bloques temáticos:

- Procedimiento de declaración del incidente.
- Procedimientos de notificación del incidente, tanto a nivel interno del adjudicatario como externo. El Plan recogerá los datos de contacto de los participantes en el mismo, tanto a nivel de empleados internos como de proveedores externos involucrados.
- Procedimiento para el cumplimiento de las obligaciones de reporte de incidentes de Ciberseguridad acaecidos en el seno de las Administraciones Públicas a las autoridades de control competentes.
- Procedimientos de contención o mitigación del incidente.
- Procedimiento finalización del incidente.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

El licitador deberá presentar un Plan de gestión del Servicio de Respuesta ante incidentes, obligatoriamente con la siguiente estructura: Planteamiento para su gestión. Sistema de clasificación y priorización de alertas. Recursos técnicos y humanos empleados, organización en base a niveles de criticidad y capacidades técnicas. Gestión global de incidentes con procedimientos de escalado y seguimiento. Definición y despliegue de medidas de contención, neutralización y planes de recuperación. Capacidades forenses.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar cumplimiento al Servicio de Respuesta ante incidentes, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 213.	Participación activa en los comités de crisis que pudieran crearse para el tratamiento de incidentes de especial relevancia.
Req 214.	Identificar sistemas y servicios afectados, origen del incidente: Acceso no autorizado, vulnerabilidad explotada, malware, etc. y determinar el alcance del incidente. Revisión y análisis de trazas de los sistemas afectados.
Req 215.	Mecanismos de notificación.
Req 216.	Respuesta, contención y/o neutralización de los ataques detectados de acuerdo con los procedimientos que se establezcan junto con el Defensor del Pueblo. Determinación de medidas correctivas y realización de propuestas al servicio de Informática del Defensor del Pueblo.
Req 217.	Coordinación y seguimiento de las acciones propuestas para la contención o neutralización de los ataques o resolución de vulnerabilidades hasta su completa implementación y mitigación. Comprobación de la eficacia de las medidas implantadas.
Req 218.	Reporte de incidentes de Ciberseguridad acaecidos en el seno de las Administraciones Públicas a las autoridades de control competentes, y exclusivamente bajo petición expresa del Defensor del Pueblo.

Entregables Servicio de Respuesta ante incidentes

Se deberá entregar en formato digital la siguiente documentación:

- Plan de Respuesta ante incidentes.
- Plan de gestión del Servicio de Respuesta ante incidentes.
- Informes técnicos de la gestión de cada incidente de seguridad con al menos los siguientes puntos:
 - Objeto del informe, donde se describe el objeto principal del informe y se detallan todos los puntos tratados.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Descripción, donde se detalla de manera clara el incidente analizado y sus consecuencias.
 - Evidencias, donde se describe y muestran de forma detallada los datos y evidencias obtenidas del estudio de los diferentes sistemas y servicios.
 - Plan de Actuación pormenorizado.
 - Conclusiones y recomendaciones, donde se describen de manera detallada las conclusiones del estudio y se proponen las medidas necesarias para evitar que el incidente se repita.
- Informes técnicos de la gestión de compromiso de la red por parte de amenazas persistentes avanzadas y/o detección de malware complejo, y movimiento lateral relacionado con APT, para ello, se entregará:
 - Informe de investigación y análisis sobre el incidente de seguridad detectado con cualquier otro medio/herramienta que considere oportuno el adjudicatario.
 - Informe con posible impacto y recomendación experta para la resolución del incidente de seguridad detectado.
 - Plan de Actuación sobre el incidente de seguridad detectado pormenorizado.
 - Informes análisis forense de los incidentes de seguridad.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a la documentación solicitada al Servicio de Respuesta ante incidentes, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 219.	Plan de gestión del Servicio de Respuesta ante incidentes.
Req 220.	Plan de Respuesta ante incidentes.
Req 221.	Informes técnicos de la gestión de cada incidente de seguridad.
Req 222.	Informes técnicos de la gestión de compromiso de la red por parte de amenazas persistentes avanzadas y/o detección de malware complejo y movimiento lateral relacionado con APT.
Req 223.	Informes análisis forense de los incidentes de seguridad

4.4.2 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (SLAs)

Definiciones:



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- o Incidencia: Todo hecho que tenga efectos adversos en la disponibilidad o seguridad de las redes o sistema de información del Defensor del Pueblo, y que afecte o pueda afectar al desempeño de la institución.
- o Petición de servicio: Solicitud que implica algún tipo de modificación en la configuración del servicio.
- o Cambio: La adición, modificación sustancial o eliminación de cualquier cosa que pueda afectar directa o indirectamente los servicios.

- **SLA1. Disponibilidad de los servicios contratados**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar en su oferta la siguiente información:

Indicador I1: garantizar la disponibilidad de los siguientes servicios contratados: Enlace entre edificios, Conexión con Internet, Servicio Akamai, Servicio WI-FI, Servicio de cortafuegos, Servicio de Balanceadores con seguridad WAF, SIEM, Servicio de correo seguro, ZTNA, CASB, FWaaS, Servicio de navegación segura, Conexión con nube de Azure, Conexión con nube de Oracle, Servicio de telefonía, Servicio de Grabación de llamadas, Servicio de FAX, Servicio de red inteligente.

Descripción de indicador: porcentaje de tiempo en el que los servicios han estado activos y dando servicio.

Unidad de medida: porcentaje.

Métrica: $I1 = \frac{Tp - Tc}{Tp} * 100$.

- Tc: Tiempo total, medido en minutos, en el que los servicios están fuera de servicio durante el periodo medido.
- Tp: Tiempo total, medido en minutos, del periodo medido.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: > 99,5 %.

Penalización: Se detalla en el PCAP.

- **SLA2. Resolución de incidencias, problemas y peticiones de servicio.**

Indicador I2: maximizar el número de incidencias, problemas y peticiones de servicio resueltas.

Descripción del indicador: porcentaje de incidencias, problemas y peticiones de servicio aceptados y resueltos durante el periodo de medida.

Unidad de medida: porcentaje.

Métrica: $I2 = \frac{Nr}{Nt} * 100$.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Nr: número de incidencias, problemas y peticiones de servicio resueltos durante el periodo de medición.
- Nt: número total de incidencias, problemas y peticiones de servicio que estaban abiertos al inicio de periodo de medición sumados a aquellos que se han abierto durante dicho periodo.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: > 95 %.

Penalización: Se detalla en el PCAP.

- **SLA3.** Tiempos de resolución de incidencias

Descripción del SLA3: El SLA establecerá el tiempo máximo en la resolución de incidencias teniendo en cuenta la criticidad de las mismas.

La asignación de criticidad se realizará de manera general atendiendo a los siguientes parámetros:

Valor de criticidad	Restricción del Servicio		Ejemplo
Crítica	Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio está totalmente o ampliamente indisponible, o existe un alto riesgo de avería total inminente. • La mayoría o un alto porcentaje de los usuarios no pueden utilizar el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio está caído por el mal funcionamiento de un cluster. • El cluster no funciona adecuadamente, con un alto grado de probabilidad de caída total. • Tiempos de respuesta muy limitados. • Gran disminución de prestaciones. • Amplia restricción de servicio.
	Confidencialidad e integridad	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos personales son robados, divulgados o cambiados maliciosamente • Los datos del Defensor del Pueblo del tipo clasificados o internos se ven afectados. • Un virus se está propagando en el 	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos en un portal web han sido alterados mediante ataques de SQL Injection o Cross-Site-Scripting. • La lista de empleados del listín telefónico está disponible en plataformas externas.

		entorno de TI de manera incontrolada. • El servidor está comprometido por un usuario no autorizado.	
Importante	Disponibilidad	• El servicio está parcialmente indisponible. • Un número apreciable de usuarios no pueden utilizar el servicio.	• El clúster no funciona adecuadamente, con una probabilidad media/baja de caída total. • Se incrementa el tiempo de respuesta, pero el sistema aún se puede utilizar.
	Confidencialidad e integridad	• Los datos ya no están disponibles, donde deberían estar de acuerdo con la documentación.	
Menor	Disponibilidad	• Algunas partes del servicio están caídas, impactando en la funcionalidad parcialmente. • Algunos usuarios no pueden utilizar el servicio.	• El servicio está en uso/disponible, pero con algunas restricciones medibles, por ejemplo, el rendimiento.
	Confidencialidad e integridad	• Se detecta algún indicio de ataque al sistema.	• Sospecha razonable de un ataque. Señales que indican un ataque y no están bloqueadas.

NOTA: Los ejemplos reseñados en la anterior tabla se muestran a modo de ayuda para la definición y catalogación del nivel de criticidad, no siendo los únicos ejemplos posibles para cada caso

Ante las incidencias acaecidas y comunicadas correctamente, la empresa adjudicataria dispondrá de un tiempo de respuesta para la resolución de las mismas y que se consideren resueltas en tiempo:

- Incidencia crítica: 1 hora.
- Incidencia importante: 3 horas.
- Incidencia menor: 6 horas.

Las incidencias mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional.

Se incluirá necesariamente en el registro:

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Hora de inicio de incidencia y hora de finalización. (Incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).
- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- Tiempos de resolución.
- Conclusiones y mejora.

En este sentido se tendrán en cuenta los puntos requeridos por la normativa aplicable, para la identificación, gestión y registro de incidencias, que puedan afectar al servicio, que serán acordados con el Defensor del Pueblo.

Adicionalmente, se recopilarán datos para valorar el sistema de gestión de la incidencia, permitiendo conocer el número de incidentes de seguridad tratados (y específicamente):

- Tiempo empleado para cerrar el 50% de los incidentes.
- Tiempo empleado para cerrar el 90% de los incidentes.

Anualmente, se remitirán estos valores en modo informe al Defensor del Pueblo.

Penalización: Se detalla en el PCAP.

- **SLA4.** Tiempos de resolución peticiones de servicio

Descripción del SLA4: El SLA establecerá el tiempo máximo en la resolución de peticiones de servicio teniendo en cuenta la urgencia de las mismas.

Debido al alto número de variables que pueden influir en el grado de urgencia de las peticiones, será el Defensor del Pueblo quien asigne su valor de forma discrecional, y siempre acorde al contexto.

Ante las peticiones comunicadas correctamente, el adjudicatario dispondrá de un tiempo de respuesta para la resolución de las mismas de:

- Petición urgente: 1 hora.
- Petición de urgencia "media": 4 horas.
- Petición de urgencia "baja": 12 horas.

Las peticiones de servicio mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional.

Se incluirá necesariamente en el registro:

- Hora de inicio de la petición y hora de finalización. (Incluyendo la hora en la que se produce la petición, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- Tiempos de resolución.
- Conclusiones y mejora.

Penalización: Se detalla en el PCAP.

- **SLA5. Resolución de peticiones de cambio y/o actualizaciones**

Indicador I5: fomentar la correcta realización de cambios y/o actualizaciones.

Descripción del indicador: porcentaje de instalaciones, cambios y actualizaciones de hardware/software correctamente ejecutados y con tiempo de resolución máximo de 2 días.

Unidad de medida: porcentaje.

Métrica: $I5 = \frac{Nr}{Nt} * 100$

- Nr: número de cambios y/o actualizaciones correctamente ejecutados y con tiempo máximo de resolución de 2 días durante el periodo de medición.
- Tp: de cambios y/o actualizaciones durante el periodo de medición.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: > 99 %.

Penalización: Se detalla en el PCAP.

Se programarán las pruebas necesarias y, en su caso, previo acuerdo con el Defensor del Pueblo, generando el menor impacto en la operatividad del servicio. Todas las paradas técnicas del servicio serán en horarios previamente acordados con el Defensor del Pueblo.

- **SLA6. Disponibilidad de la capacidad contratada**

Indicador I6: gestionar la capacidad contratada.

Descripción del indicador: garantizar que no se superan los umbrales de capacidad contratada, estableciéndose un umbral en el que será necesario que la empresa adjudicataria, avise al Defensor del Pueblo, al objeto de autorizar el aumento de recursos.

Unidad de medida: tiempo medido en días.

Métrica: $I6 = Ta$.

- Ta: tiempo medido en días en el que se comunica que se ha sobrepasado el umbral del 85 % en uso de los recursos contratados, durante el periodo medido.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: <= 30.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Penalización: Se detalla en el PCAP.

5. PROVISIÓN, INSTALACIÓN, EXPLOTACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

El licitador deberá suministrar al Defensor del Pueblo la descripción del proyecto necesario para poder prestar el servicio, así como el cronograma de hitos y fases. Si bien cada candidato podrá suministrar la planificación que mejor se acomode a su solución, como mínimo deberá tener en cuenta el siguiente esquema general:

AÑO 2022					AÑO 2023 - 2025						
HITO 0	HITO 1 DESPLIEGUE		HITO 2 EXPLOTACIÓN		HITO 3 DESPLIEGUE EVOLUTIVO			HITO 4 EXPLOTACIÓN EVOLUTIVA		HITO 5 DEVOLUCIÓN	
FIRMA CONTRATO	FASE I ANÁLISIS DISEÑO	FASE II IMPLANTACIÓN	FASE III ESTABILIZACIÓN 1 MES	FASE IV EXPLOTACIÓN	FASE V ANÁLISIS DISEÑO EVOLUTIVO	FASE VI IMPLANTACIÓN EVOLUTIVA	ANÁLISIS Y DISEÑO PILOTO VOZ285	FASE VII ESTABILIZACIÓN EVOLUTIVA 1 MES	IMPLANTACIÓN PILOTO VOZ285 3 MESES	FASE VIII EXPLOTACIÓN EVOLUTIVA	FASE IX DEVOLUCIÓN SERVICIO
	3 MESES		5 MESES		4 MESES			33 MESES		3 MESES	

- Hito 0 (1 de enero de 2022) – Firma del contrato: Es el momento a partir del cual empiezan a computarse todos los compromisos de plazo de tiempo para alcanzar otros hitos de la planificación.

- Hito 1 (Desde 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2022) – Despliegue:

Estará conformado por las siguientes fases:

Fase I – Análisis y Diseño: Aunque el adjudicatario presentó en su oferta la descripción detallada de la solución propuesta, en esta fase recogerá los detalles sobre la infraestructura y servicios del Defensor del Pueblo y realizará el replanteo definitivo del diseño técnico de la solución. A la finalización de esta fase el adjudicatario deberá entregar al Defensor del Pueblo un informe con los detalles del diseño propuesto que deberá ser aprobado por el equipo técnico del Defensor del Pueblo.

A lo largo de esta fase, el adjudicatario elaborará los procedimientos operativos del servicio, que deberán ser aprobados por el Defensor del Pueblo. A la finalización de la misma el adjudicatario deberá hacer entrega al Defensor del Pueblo de una copia de todos los procedimientos elaborados.

De cara a la fase de implantación, el adjudicatario propondrá la formación de un comité de seguimiento para identificación y gestión de riesgos, así como control y correcciones de desviaciones.

Fase II – Implantación: En esta fase el adjudicatario realizará el despliegue físico/lógico del equipamiento y servicios necesario para la prestación del servicio y lo integrará en el sistema de información del Defensor del Pueblo.

- Hito 2 (Desde 1 abril hasta el 31 de agosto de 2022) – Explotación. Comienza la prestación del servicio.

Fase III – Estabilización (máximo un mes): Durante esta fase el adjudicatario efectuará todas las pruebas necesarias sobre el funcionamiento del servicio y de los elementos de comunicaciones y seguridad instalados para poder garantizar su

correcto funcionamiento. Durante esta fase no serán aplicables los Acuerdos de Nivel de Servicio descritos en el apartado "4.4.2 Acuerdo de nivel de servicios (SLAs)".

Fase IV – Prestación normal del servicio: Durante la prestación normal del servicio, el adjudicatario podrá y deberá seguir ajustando y evolucionando los servicios implantados, acompañando al crecimiento del sistema de información del Defensor del Pueblo. Son de aplicación todos los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Hay que tener en cuenta que esta Fase IV de prestación normal del servicio será de aplicación hasta la finalización del contrato, y que se solapará en el tiempo con las sucesivas fases del proyecto.

- Hito 3 (Desde 1 septiembre hasta el 31 de diciembre de 2022) – Despliegue evolutivo. Este hito marca el inicio de los trabajos de implantación del resto de los servicios que deben estar en funcionamiento el 1 de enero de 2023.

Fase V – Análisis y diseño evolutivo: Aunque el adjudicatario presentó en su oferta la descripción detallada del diseño evolutivo, en esta fase realizará el replanteo definitivo del diseño técnico de la solución. A la finalización de esta fase el adjudicatario deberá entregar al Defensor del Pueblo un informe con los detalles del diseño evolutivo propuesto que deberá ser aprobado por el equipo técnico del Defensor del Pueblo.

A lo largo de esta fase, el adjudicatario elaborará los procedimientos operativos del servicio, que deberán ser aprobados por el Defensor del Pueblo. A la finalización de la misma el adjudicatario deberá hacer entrega al Defensor del Pueblo de una copia de todos los procedimientos elaborados.

De cara a la fase de implantación evolutiva, el licitador propondrá la formación de un comité de seguimiento para identificación y gestión de riesgos, así como control y correcciones de desviaciones.

Fase VI – Implantación del diseño evolutivo. En esta fase el adjudicatario realizará el despliegue físico/lógico del equipamiento y servicios necesario para la prestación del servicio evolutivo y lo integrará con el resto del servicio objeto de este PPT y con el sistema de información del Defensor del Pueblo.

A lo largo de esta fase se realizarán las tareas de análisis y diseño del piloto de Voz365. Aunque el adjudicatario presentó en su oferta la descripción detallada del piloto, se realizará el replanteo definitivo del diseño técnico del mismo, y a su finalización el adjudicatario deberá entregar al Defensor del Pueblo un informe con los detalles del diseño del piloto de Voz365 propuesto, y que deberá ser aprobado por el equipo técnico del Defensor del Pueblo.

- Hito 4 (Desde 1 enero de 2023 hasta el 30 de septiembre de 2025) – Explotación evolutiva. Comienza la prestación del servicio evolutivo.

Fase VII – Estabilización del servicio evolutivo (máximo un mes): Durante esta fase el adjudicatario efectuará todas las pruebas necesarias sobre el funcionamiento del servicio evolutivo y de los elementos de comunicaciones y seguridad asociados para poder garantizar su correcto funcionamiento. Durante esta fase no serán aplicables

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

los Acuerdos de Nivel de Servicio descritos en el apartado "4.4.2 Acuerdo de nivel de servicios (SLAs)" sobre los elementos desplegados a lo largo del hito 3.

Coincidiendo con el inicio de la Fase VII comenzará el despliegue del Piloto Voz365 propuesto por el adjudicatario en respuesta al apartado 4.2.4.2 Plataforma piloto Voz356 de este PPT, y que previamente habrá pasado por su propia fase de análisis y diseño.

Fase VIII – Prestación normal del servicio evolutivo. Durante la prestación normal del servicio evolutivo, el adjudicatario podrá y deberá seguir ajustando y evolucionando los servicios implantados, acompañando al crecimiento del sistema de información del Defensor del Pueblo. Son de aplicación todos los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Hay que tener en cuenta que esta Fase VIII de prestación normal del servicio evolutivo será de aplicación hasta la finalización del contrato, y que se solapará en el tiempo con las sucesivas fases del proyecto.

- Hito 5 (Desde 1 octubre hasta el 31 de diciembre de 2025) – Devolución del servicio.

Fase IX – Devolución del servicio: Los licitadores deberán presentar y ejecutar un plan de devolución detallado, contemplando los medios que serán empleados, las acciones de contingencia diseñadas y los riesgos que pudieran presentarse en los procesos necesarios para retornar el servicio al Defensor del Pueblo o al tercero que se designe, de forma que se garantice la continuidad del servicio y la no existencia de impactos en la prestación continuada del mismo.

El plan de devolución del servicio deberá incorporar todo el conocimiento, documentación, procedimientos, registros, tareas, así como cualquier acción relevante para poder asumir el servicio con las mayores garantías de continuidad posibles. El proceso incluirá, necesariamente, y a petición del Defensor del Pueblo, la devolución de toda la información, incluidos los logs del sistema, al propio Defensor del Pueblo o a quien este designe, mediante los medios seguros que sean necesarios y debiendo estar la información en un formato que se determinará en el momento de inicio de la fase de devolución.

Igualmente, el adjudicatario colaborará de forma diligente en la transferencia tecnológica a terceras partes designadas y autorizadas por el Defensor del Pueblo. Todos los servicios instalados por el adjudicatario serán retirados del sistema de información del Defensor del Pueblo, colaborando en las tareas de reconfiguración necesarias para garantizar la disponibilidad y operatividad de los servicios. Todos los costes derivados de estas tareas estarán incluidos en el importe del contrato. En cualquier caso, ni el servicio ni las obligaciones del adjudicatario podrán darse por concluidas hasta que esta fase haya sido completada.

Esta Fase IX será obligatoria cuando la finalización del servicio fuera anticipada, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria saliente, una transferencia y restitución ordenada.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Las fases anteriormente descritas podrán solaparse, con el objeto de reducir los plazos necesarios para alcanzar los hitos descritos.

Para dar por finalizadas cada una de las fases descritas, deberá de contar con la aceptación por parte del Defensor del Pueblo.

Al margen de la descripción general que cada licitador pueda realizar en su propuesta para dar respuesta a este bloque funcional, los licitadores deberán responder a los siguientes requisitos:

Req 224.	Provisión de la descripción del proyecto.
Req 225.	Provisión de cronograma detallado.
Req 226.	Fase I. Descripción del contenido previsto en el informe del detalle de la solución.
Req 227.	Fase I. Descripción del contenido previsto en el informe de procedimientos operativos del servicio.
Req 228.	Descripción de hitos principales de la Fase II.
Req 229.	Fase V. Descripción del contenido previsto en el informe del detalle de la solución evolutiva.
Req 230.	Fase V. Descripción del contenido previsto en el informe de procedimientos operativos del servicio evolutivo.
Req 231.	Descripción de los hitos principales de la Fase VI.
Req 232.	Descripción del contenido previsto en el informe del detalle del piloto de Voz365.
Req 233.	Descripción de los hitos principales del despliegue del piloto Voz365.
Req 234.	Fase IX. Descripción de la fase de devolución y entregables.

6. MODELO DE GOBERNANZA

El Defensor del Pueblo demanda un modelo de gobernanza, donde se identifiquen los distintos roles, obligaciones y funcionalidades. Este modelo estará vigente durante toda la duración del contrato, incluida las fases de diseño, implantación, explotación y devolución del servicio.

Los roles y actividades que se establecerán entre el Defensor del Pueblo y la empresa adjudicataria son los siguientes:

Responsable del servicio:

El responsable del servicio por parte del Defensor del Pueblo será la dirección del área de infraestructuras, cuya función es la de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio de este pliego, pudiendo exigir las acciones correctoras

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

necesarias en caso de incumplimiento de los requisitos o de los niveles de servicio establecidos en el mismo.

El responsable del servicio podrá delegar sus funciones en los empleados del Defensor del Pueblo que estime conveniente, y podrá incorporar al servicio, durante su realización, a las personas que considere necesarias para verificar, evaluar las actuaciones a su cargo y asegurar el control diario y la comunicación continua entre las partes, en lo relativo a la ejecución técnica del contrato.

El responsable del servicio, para tomar las decisiones relativas al servicio, contará con el asesoramiento del adjudicatario en la forma de propuestas técnicas orientadas a la mejora de los servicios incluidos en el alcance del presente pliego.

Entre sus atribuciones se encuentran:

- Ejercer como interlocutor, por parte del Defensor del Pueblo, con el responsable del proyecto de la empresa adjudicataria.
- Efectuar el seguimiento y el control de la ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los requisitos, plazos, calidad y de los niveles de servicio establecidos.
- Aprobar los procedimientos operativos de gestión y seguimiento de la ejecución del contrato.
- Aprobar las modificaciones al plan de acciones para la prestación del servicio, previa propuesta del responsable del proyecto.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos por parte del Defensor del Pueblo.
- Coordinar con el adjudicatario la gestión de los problemas y cambios, y acciones correctoras en su caso.
- Canalizar las recomendaciones y observaciones del adjudicatario relativas a los servicios contemplados en el presente pliego.
- Aprobar la recepción de los trabajos realizados por el adjudicatario al amparo de este contrato y dentro de los hitos previstos en la ejecución del proyecto.
- Gestionar el uso y aplicación de la bolsa tecnológica definiendo las nuevas necesidades o requerimientos, validando las propuestas recibidas y aceptando o negociando las condiciones de ejecución.
- Determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento en cada caso concreto al objeto de aplicar la correspondiente penalidad, según el sistema previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato.

Responsable Comercial:



CONTRATO SERVICIOS
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA
Pliego de Prescripciones Técnicas
Nº Expediente: 2021/C00028

El responsable comercial será designado por la empresa adjudicataria con la misión de velar por el correcto cumplimiento del contrato estipulado en el presente pliego, garantizando el cumplimiento de las condiciones establecidas para la cuenta.

Entre sus atribuciones se encuentran:

- Máximo responsable comercial del servicio.
- Interlocutor único comercial con el Defensor del Pueblo.
- Control constante del contrato asegurando la alineación del servicio prestado con las necesidades del Defensor del Pueblo.
- Propuesta de mejora de los servicios existentes del Defensor del Pueblo, así como nuevas líneas de trabajo.
- Velar por el máximo grado de garantía del servicio y satisfacción del Defensor del Pueblo.
- Atención y resolución de las quejas y reclamaciones a su nivel realizadas por el Defensor del Pueblo.
- Conocer el modelo organizativo y de negocio del Defensor del Pueblo para establecer un marco colaborativo.

Responsable del proyecto:

El responsable del proyecto será designado por la empresa adjudicataria con la misión de velar por el correcto cumplimiento de los requisitos estipulados en el presente pliego, garantizando el cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio.

Entre sus atribuciones se encuentran:

- Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Supervisar la gestión y seguimiento de las peticiones del Defensor del Pueblo, proporcionando información sobre el estado en que se encuentran durante su ciclo de vida.
- Efectuar el control de plazos, calidad, cumplimiento de requisitos y especificaciones de la ejecución del contrato, informando al responsable del servicio.
- La planificación de requisitos de infraestructuras y necesidades del servicio a medio y largo plazo, poniéndolo en conocimiento del responsable del servicio.
- Establecer los procedimientos operativos de gestión y seguimiento para la ejecución del contrato, de conformidad con el responsable del servicio.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Controlar el cumplimiento de los procedimientos por parte del adjudicatario.
- Asegurar los recursos humanos y técnicos necesarios por parte del adjudicatario para la ejecución del contrato.
- Coordinar con el Defensor del Pueblo la solución de incidencias y problemas y la ejecución de peticiones de cambios.
- Coordinar con el Defensor del Pueblo la solución para el Plan de continuidad de negocio (PCN).
- Facilitar la información y evidencias necesarias para acreditar el cumplimiento de los requisitos del servicio, de forma que el responsable del servicio pueda realizar las funciones de supervisión, seguimiento y control.
- Informar al responsable del servicio del estado de cumplimiento de los requisitos del servicio, de las desviaciones y de las incidencias y problemas.
- Informar al responsable del servicio de los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los requisitos del servicio, así como sus planes de mitigación.
- Canalizar las peticiones del Defensor del Pueblo relativas a la ejecución del contrato, incluidas las peticiones sobre la implantación de nuevas prestaciones o servicios a cargo de la bolsa tecnológica descrita en el apartado "4.1 Bolsa Tecnológica".
- Asesorar y proponer al Defensor del Pueblo soluciones de mejora y evolución de las infraestructuras y servicios objeto del contrato, así como los procesos y procedimientos destinados a su gestión.

Comité de seguimiento del servicio

Tendrá como objetivo analizar el estado de los objetivos definidos en el proyecto y llevar a cabo la toma de decisiones para la mejora del servicio y la adopción de medidas ante desviaciones en la consecución de estos objetivos.

Se establecerán reuniones semanales durante las etapas de Análisis, Diseño, Implantación y Devolución, y mensuales durante las etapas de explotación del servicio, pudiendo existir convocatorias extraordinarias a petición de cualquiera de las partes.

Funciones:

- Seguimiento de los resultados de los niveles de servicio.
- Revisión del sistema de supervisión de los acuerdos de nivel de servicio.
- Gestión de los riesgos de prestación y continuidad del servicio.
- Resolución de problemas.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Revisión del Modelo de Relación.
- Mejora continua a través de propuestas de mejora del servicio y de la relación.
- Toma de decisiones y acuerdo entre las partes.
- Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la implantación y prestación de los servicios.
- Coordinación de las reuniones e informes del proyecto.
- Verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas y administrativas solicitadas para el servicio.
- La aprobación de notas técnicas de instalación o metodologías de prestación de los servicios.
- La aprobación del Catálogo de Productos y Servicios, como concreción a los requerimientos del contrato, y de sus posteriores modificaciones.
- La modificación y/o baja de ítems recogidos en el Catálogo de Productos y Servicios.
- La negociación para la incorporación de nuevas prestaciones, requisitos, o implantación de nuevas tecnologías, así como la actualización del Catálogo de Productos y Servicios.
- Informes de situación y progreso, con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del DdP, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

7. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria propondrá en su oferta los equipos de trabajo que permitan abordar con garantías las tareas objeto del contrato. El adjudicatario será el encargado de crear y organizar los equipos de trabajo en las fases de diseño, implantación y explotación.

Los equipos de trabajo deberán ser presentados al Defensor del Pueblo para su aprobación.

El licitador deberá describir un organigrama detallado incluyendo la composición de los equipos ofertados, número de personas dedicados a cada equipo, roles, niveles, especialidades, responsabilidades y el porcentaje de dedicación de cada uno de ellos.

En la fase de Diseño e implantación el equipo de trabajo deberá cumplir los siguientes puntos:

- Deberán tener conocimientos y experiencia en proyectos similares en materia de comunicaciones y seguridad.
- Deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos de este proyecto.
- Se valorará la existencia de certificaciones y formación específica para aquellos perfiles que lo requieran, o bien como valor añadido al equipo. Si los niveles de conocimiento y/o experiencia no se corresponden con lo ofertado, el adjudicatario deberá presentar otro técnico que se adecúe al perfil ofertado en un plazo máximo de 5 días laborables.
- La participación de perfiles de expertos tecnológicos para algunas tareas concretas del proyecto, cuya participación y perfil sea definida por el adjudicatario, no podrá suponer un coste añadido para el Defensor del Pueblo.
- Si durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria propusiera o se viera obligada al cambio de alguna de las personas asignadas al equipo de trabajo, esta sustitución se regirá por las siguientes normas:
 - Los técnicos asignados deberán tener perfiles, al menos, equivalentes a los ofertados en el proyecto.
 - La comunicación del cambio o sustitución, deberá realizarse en un periodo máximo de dos semanas y será comunicado al Defensor del Pueblo en el momento que se tiene conocimiento.
 - La comunicación se realizará por escrito con justificación detallada, explicando el motivo que suscita el cambio.
 - La sustitución no supondrá un coste adicional para el Defensor del Pueblo.

En la fase de explotación el equipo de trabajo deberá tener los siguientes puntos:

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Deberán tener conocimientos y experiencia en proyectos similares en centros de explotación en materia de comunicaciones y seguridad.
- Deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos de este proyecto.
- La participación de perfiles de expertos tecnológicos para algunas tareas concretas del proyecto, cuya participación y perfil sea definida por el adjudicatario, no podrá suponer un coste añadido para el Defensor del Pueblo.
- Si durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria propusiera o se viera obligada al cambio de alguna de las personas asignadas al contrato, esta sustitución se regirá por las siguientes normas:
 - Los técnicos asignados deberán tener perfiles, al menos, equivalentes a los ofertados en el proyecto.
 - La comunicación del cambio o sustitución, deberá realizarse en un periodo máximo de dos semanas y será comunicado al Defensor del Pueblo en momento que se tiene conocimiento.
 - La comunicación se realizará por escrito con justificación detallada, explicando el motivo que suscita el cambio.
 - La sustitución no supondrá un coste adicional para el Defensor del Pueblo.

8. INTEROPERABILIDAD

El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la administración electrónica fija, en su disposición adicional primera, el desarrollo de una serie de Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI)

Entre ellas se encuentra la NTI "Requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las administraciones públicas", que regula en particular las condiciones en las que cualquier Administración pública accede a la Red SARA, describiendo los roles y responsabilidades de los agentes intervinientes, así como los requisitos para la conexión, acceso y uso de los servicios que se prestan a través de aquella.

El Sistema de Información del Defensor del Pueblo dispone de conexión a la Red SARA mediante un Área de Conexión Reducida, través de la cual se accede a los siguientes recursos:

- Servicio DNS.
- Servicio NTP.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Servicio de correo electrónico con las administraciones públicas.
- Servicio de navegación web con las administraciones públicas.
- Servicio de Sistema de Interconexión de Registros (SIR).
- @firma: plataforma de validación de certificados y firmas.
- TS@: autoridad de sellado electrónico.
- FACE: punto de entrada centralizado para facturas electrónicas.
- Nómina Estándar de la Administración del Estado (NEDAES).
- Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).

Además, el Defensor del Pueblo está adscrito al "Sistema de Alerta Temprana (SAT) de la red SARA (SAT-SARA)", desarrollado por el CCN-CERT.

Por tanto, le es de aplicación la citada NTI "Requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las administraciones públicas", por lo que el servicio objeto de este PPT debe quedar perfectamente alineado con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El licitador debe tomar en cuenta esta integración y disponer los medios adecuados para:

- Garantizar la continuidad de los servicios que actualmente el Defensor del Pueblo proporciona o consume a través de Red SARA.
- Garantizar la seguridad de los servicios prestados o consumidos a través de Red SARA.
- Integración de las alertas SAT-SARA en los procesos del Centro de Operaciones, de forma que sea una fuente más de alertas a monitorizar y procesar.

9. FORMACIÓN

Los licitadores deberán proponer un plan de formación que ayude y acompañe a la asimilación del cambio y la adopción del nuevo sistema por parte del personal técnico del Defensor del Pueblo y por todo el personal en aquellas herramientas dirigidas al usuario final.

Este plan de formación deberá ser ejecutado a lo largo de las diferentes fases del proyecto teniendo en cuenta que la transferencia de conocimiento debe estar finalizada para la fase de explotación y que sea lo más cercana en el tiempo a la fecha. Consistirán en sesiones prácticas para que los técnicos del Defensor del Pueblo profundicen en el conocimiento del servicio, y que en un momento dado puedan asumir las operativas habituales de la



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

plataforma, se recomienda que esta formación personalizada, y a ser posible sobre las plataformas definitivas deberán ser grabadas y almacenadas para su posterior consulta. Para aquella formación dirigida a herramientas de usuarios finales, podrá usarse el formato de píldoras formativas que deberán quedar disponibles a demanda de los usuarios durante todas las fases para su consulta.

En el plan de formación se debe atender a todas las herramientas que pueda tener que manejar el personal del Defensor del Pueblo para interactuar con el servicio como otras que el adjudicatario entienda que debe conocer para entender el funcionamiento del servicio para que la sinergia entre las partes mejore en todas sus posibilidades. En caso de que durante el contrato, el Defensor del Pueblo observe una carencia de trasvase de información en algún apartado del servicio, el adjudicatario también deberá atender a las peticiones para tareas puntuales de formación sobre la plataforma, y que se realizarán en cualquier momento a medida que se identifiquen las necesidades.

10. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable del servicio del Defensor del Pueblo, la información y documentación que éstas soliciten a fin de disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se encuentran dichos trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al responsable del servicio del Defensor del Pueblo sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento del servicio objeto del contrato y la calidad de los trabajos prestados durante la ejecución del contrato. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina el Defensor del Pueblo, de cumplimiento de las condiciones del contrato.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables del Defensor del Pueblo, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el responsable del servicio del Defensor del Pueblo.

El adjudicatario elaborará y mantendrá actualizado un resumen ejecutivo de los servicios gestionados, incluyendo las funcionalidades, relaciones e interdependencias entre ellos. Esta documentación tendrá la suficiente granularidad y detalle para permitir un nivel avanzado de comprensión de todos los elementos de la solución y sus interrelaciones.

El licitador indicará en su oferta, con el máximo detalle, la documentación técnica que se compromete a entregar, además de la requerida por el Defensor del Pueblo.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Defensor del Pueblo sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito del Defensor del Pueblo, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

Salvo indicaciones expresas en contrario, las comunicaciones, especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para el Defensor del Pueblo, una copia en soporte informático con toda la documentación generada durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato.

11. GESTIÓN DE LA CALIDAD

El proceso de gestión de la calidad contemplará las 3 áreas que se detallan a continuación:

- Plan de Calidad: Donde se identificarán qué normas de calidad son relevantes para el proyecto y determinar cómo satisfacerlas.
- Aseguramiento de la Calidad: Donde se aplicarán las actividades planificadas y sistemáticas relativas a la calidad, para asegurar que el servicio objeto del contrato aplica todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos.
- Control de la Calidad: Donde se supervisan los resultados específicos del proyecto, para determinar si cumplen con las normas de calidad relevantes, e identificar modos de eliminar las causas de un rendimiento insatisfactorio.

11.1 PLAN DE CALIDAD

El adjudicatario deberá incluir en su oferta una versión preliminar del Plan de Calidad del Proyecto y previo al inicio de la fase de implantación, deberá entregar una versión actualizada del mismo, que será supervisado y aprobado por el responsable del servicio del Defensor del Pueblo o quien éste determine. Dicho plan recogerá los procedimientos y actividades necesarias para el control y mejora continua de los servicios prestados, así como los indicadores que permitan evaluar estos conceptos con la finalidad de aumentar el grado de satisfacción del usuario.

Por lo tanto, en la Fase I (Análisis y Diseño) como en la Fase V (Análisis y Diseño Evolutivo), el adjudicatario deberá presentar un Plan de Calidad actualizado que deberá recoger además del objetivo, los contenidos referentes al procedimiento para el mantenimiento de calidad del servicio incluido en el contrato bajo la responsabilidad del adjudicatario.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

El plan contemplará la revisión de los servicios realizados y el seguimiento de la actividad efectuada, y deberá seguir los estándares, herramientas y procedimientos de actuación del Defensor del Pueblo vigentes o que vayan a implantarse durante la ejecución del contrato.

Con éste se pretende garantizar la calidad del servicio recibido por el Defensor del Pueblo, como resultante de las tareas y actividades efectuadas por el adjudicatario durante la vida del contrato. Este plan de calidad deberá ser validado por el Defensor del Pueblo durante las fases de análisis y diseño (Fase I y Fase V), para garantizar el éxito en la calidad de la prestación de los servicios.

Las actividades incluidas en el Plan de Calidad van dirigidas a:

- Identificar desviaciones en los estándares aplicados, así como en los requisitos, procedimientos y planificaciones especificadas.
- Informar de los defectos encontrados.
- Comprobar que se han llevado a cabo las medidas correctoras o preventivas necesarias.

El Plan de Calidad debería contener entre otros puntos:

- Alcance y objetivos.
- Normas y estándares de referencia.
- Plan de aseguramiento de la calidad.
- Seguimiento de las actividades y planes.
- Entregables.
- Metodología de ejecución de los trabajos.
- Roles y responsabilidades.
- Formación.
- Herramientas a utilizar.
- Gestión de riesgos y continuidad de los servicios.
- Tratamiento de incidencias.
- Organización y coordinación de los servicios.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

11.2 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través de la persona designada a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

Para el aseguramiento de la calidad en la ejecución del proyecto, el adjudicatario ha de disponer de personal independiente al equipo del proyecto, cuya misión será:

- Control de calidad durante todas las etapas y fases del proyecto/servicio.
- Revisión y control de los hitos y entregables del proyecto/servicio.
- Revisión y control de calidad previa a la entrega de la documentación (parcial o final) y del cierre de proyecto/servicio.

11.3 CONTROL DE CALIDAD

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto el Defensor del Pueblo podrá establecer controles de calidad (que tendrán que ser asumidos por el adjudicatario) sobre la actividad desarrollada y los servicios obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso.

El adjudicatario debe reconocer el derecho del Defensor del Pueblo a examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento tanto del Plan de Calidad del Proyecto como de los acuerdos de nivel de servicio.

El Defensor del Pueblo tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las actividades del adjudicatario para asegurarse que la prestación del servicio se realiza de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Todo el material e información en el marco de la prestación del servicio requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes del Defensor del Pueblo estará disponible sin restricciones. El Defensor del Pueblo notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoría y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores

12. RESPONSABILIDAD POR LOS TRABAJOS

El adjudicatario del presente contrato responderá de la correcta realización de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes del Defensor del Pueblo los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones o valoraciones.

Cualquier problema que se produzca en los servicios descritos en este pliego, y que se demuestre que se debe a fallos introducidos por el adjudicatario durante su concepción, ejecución y construcción, debe ser reparado por el adjudicatario, sin coste para el Defensor del Pueblo.

Así, el adjudicatario se encargará, sin contraprestación económica, de realizar por sus propios medios, con la colaboración necesaria por parte del Defensor del Pueblo, las acciones correctivas correspondientes y su puesta en producción con todas las garantías.

Se incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en los resultados y productos entregables objeto del contrato, en el funcionamiento de las aplicaciones, cuando dicho objeto del contrato implique mantenimiento o desarrollo de las mismas o de otras que se puedan ver afectadas directamente por las primeras o por los trabajos del adjudicatario, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

En todo caso, el adjudicatario es el responsable del correcto funcionamiento del sistema o los sistemas implicados o afectados por sus trabajos a realizar en el contrato, en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema o deficiencia detectada en el sistema o sistemas implicados o afectados por la labor del adjudicatario, éste deberá analizar in situ las causas del problema, y sólo si dicho problema no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº Expediente: 2021/C00028

ANEXO II. "PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. DOCUMENTO EXTENDIDO".

Documento independiente que debe ser solicitado por los licitadores siguiendo el procedimiento descrito en el apartado 39 del Anexo I del PCAP.



ANEXO II - Pliego de condiciones administrativas (PCAP)



CONTRATO DE SERVICIOS

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD
PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Secretaría General
Área de Infraestructuras
Servicio de Informática
julio 2021



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES CORRESPONDIENTE AL CONTRATO DE SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO ORDINARIO – PAO EXPEDIENTE: 2021/C00028

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES.....	5
CAPÍTULO I RÉGIMEN JURÍDICO	5
Cláusula 1 - RÉGIMEN JURÍDICO	5
CAPÍTULO II DEL ÓRGANO CONTRATANTE.....	6
Cláusula 2 - ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.....	6
Cláusula 3 - RESPONSABLE DEL CONTRATO	6
Cláusula 4 - UNIDAD ENCARGADA DE SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	7
CAPÍTULO III DEL CONTRATO	7
Cláusula 5 - OBJETO Y NECESIDAD DEL CONTRATO	7
Cláusula 6 - VALOR ESTIMADO.....	7
Cláusula 7 - PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO	7
Cláusula 8 - EXISTENCIA DE CRÉDITO	7
Cláusula 9 - PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN	8
Cláusula 10 - PRÓRROGA DEL CONTRATO	8
Cláusula 11 - CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN	9
CAPÍTULO IV: DEL LICITADOR	9
Cláusula 12 - DEL LICITADOR. APTITUD PARA CONTRATAR.....	9
Cláusula 13 - CLASIFICACIÓN Y SOLVENCIA	10
Cláusula 14 - INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS.....	10
Cláusula 15 - CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA	11
CAPÍTULO V: DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....	11
Cláusula 16 - DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	11
Cláusula 17 – PUBLICIDAD Y NOTIFICACIONES	12
Cláusula 18 - CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	12
Cláusula 19 - GARANTÍA DEFINITIVA Y COMPLEMENTARIA.....	13



CONTRATO SERVICIOS
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA
Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Cláusula 20 - DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA.....	13
TÍTULO II LICITACIÓN DEL CONTRATO	14
CAPÍTULO I DE LAS PROPOSICIONES	14
Cláusula 21 - PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	14
Cláusula 22 - FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.....	15
Cláusula 23 – SOBRE 1 DE "DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS"	15
Cláusula 24 – SOBRE 2 DE " CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR"	20
Cláusula 25 – SOBRE 3 DE " CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS"	20
Cláusula 26 – APERTURA DE LAS PROPOSICIONES, CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA Y VALORACIÓN.....	20
CAPÍTULO II DE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN, ADJUDICACIÓN Y PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN	22
Cláusula 27 - EFECTOS DE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN. DECISIÓN DE NO ADJUDICAR O CELEBRAR EL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	22
Cláusula 28 - ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	22
Cláusula 29 - PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN	27
TÍTULO III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	28
CAPÍTULO I DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	28
Cláusula 30 - VALORACIONES Y ABONOS.....	28
Cláusula 31 - OBLIGACIONES, GASTOS E IMPUESTOS EXIGIBLES AL CONTRATISTA	29
Cláusula 32 - OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y DE TRANSPARENCIA.....	30
Cláusula 33 - DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.....	30
Cláusula 34 - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	31
Cláusula 35 - RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS	31
Cláusula 36 - SEGUROS	32
CAPÍTULO II DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	32
Cláusula 37 - RIESGO Y VENTURA	32
Cláusula 38 - PROGRAMA DE TRABAJO	32
Cláusula 39 - TRABAJOS DEFECTUOSOS O MAL EJECUTADOS	33
Cláusula 40 - CUMPLIMIENTO DEL PLAZO Y PENALIDADES POR DEMORA.....	33
Cláusula 41 - SUBCONTRATACIÓN	34
Cláusula 42 - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	36
Cláusula 43 - SUSPENSIÓN DEL CONTRATO	37
CAPÍTULO III. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	38



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Cláusula 44 - RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	38
Cláusula 45 - FORMA DE PRESENTACIÓN	38
Cláusula 46 - REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ENTREGA DE LOS TRABAJOS.....	38
Cláusula 47 - RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN.....	39
Cláusula 48 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	39
Cláusula 49 - PLAZO DE GARANTÍA	40
Cláusula 50 - PRERROGATIVAS Y FACULTADES DE LA INSTITUCIÓN	40
Cláusula 51 - RECURSOS.....	41
ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....	42
Confidencialidad en la contratación	74
Confidencialidad en la ejecución del contrato.....	75
ANEXO II A	81
CONTENIDO DEL SOBRE 1 "DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS"	81
ANEXO II B.....	84
CONTENIDO DEL SOBRE 2 "CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR"	84
ANEXO II C.....	85
CONTENIDO DEL SOBRE 3 " CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS".....	85
ANEXO III INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	87
ANEXO IV MODELO DE COMPROMISO PARA LA INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS	89
ANEXO V CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	90

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES CORRESPONDIENTE AL CONTRATO DE SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO ORDINARIO – PAO EXPEDIENTE: 2021/C00028

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I RÉGIMEN JURÍDICO

Cláusula 1 - RÉGIMEN JURÍDICO

El presente contrato tiene carácter administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), en los términos previstos en la disposición adicional cuadragésima cuarta en atención a la consideración como Órgano Constitucional del Defensor del Pueblo. También se regirá por la normativa de desarrollo y por las normas y acuerdos adoptados por el Defensor del Pueblo en materia de contratación y contracción de obligaciones. Las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en este pliego y en el correspondiente pliego de prescripciones técnicas.

El pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas, la oferta y el contrato de encargado de tratamiento de datos de carácter personal, tienen carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato. Esta relación está jerarquizada en el orden en que aparecen.

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la LCSP, por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (en adelante RD 817/2009); por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado mediante Real Decreto 1098/2001, de 12 de Octubre (en adelante RGLCAP), en todo lo que no se oponga a la anterior. La aplicación de estas normas se llevará a cabo en relación con todo lo que no haya resultado afectado por la disposición derogatoria de la LCSP.

En todo caso, las normas legales y reglamentarias citadas anteriormente serán de aplicación en todo lo que no se oponga a la LCSP.

Además, el contrato queda sometido a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.



Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

CAPÍTULO II DEL ÓRGANO CONTRATANTE

Cláusula 2 - ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

De conformidad con el artículo 61 LCSP, la representación de las entidades del sector público en materia contractual corresponde a los órganos de contratación.

Para el presente contrato el órgano de contratación será el que figure en el **apartado relativo a los "Órganos administrativos" del Anexo I al pliego.**

Cláusula 3 - RESPONSABLE DEL CONTRATO

Al responsable del contrato le corresponde, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 62.1 LCSP, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

En el presente contrato el responsable del contrato será el que figura en el **apartado relativo al "Responsable del contrato y Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato" del Anexo I al pliego.**

Son funciones del responsable del contrato, entre otras:

- a) Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.
- b) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los servicios.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del servicio.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Cláusula 4 - UNIDAD ENCARGADA DE SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 62 LCSP, la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria de este contrato será la que se indica en el **apartado relativo a los "Responsable del contrato y Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato"** del Anexo I al pliego.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

Cláusula 5 - OBJETO Y NECESIDAD DEL CONTRATO

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la ejecución de los servicios descritos en el **apartado relativo a la "Configuración general del contrato"** del Anexo I al pliego y definido en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en el que se especifican los factores de todo orden a tener en cuenta. En el mismo apartado se hace referencia las necesidades administrativas a satisfacer mediante el presente contrato.

De conformidad con el artículo 99.3 LCSP el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos que deberán justificarse debidamente. En el presente contrato, la justificación de la no división en lotes se indica en el **apartado relativo a la "División del objeto del contrato en lotes"** del Anexo I al pliego.

Cláusula 6 - VALOR ESTIMADO

El valor estimado del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 101 LCSP, asciende a la cantidad expresada en el **apartado relativo al "Valor estimado"** del Anexo I al pliego.

El método de cálculo aplicado por el órgano de contratación para calcular el valor estimado será el que figura en el **apartado relativo al "Valor estimado"** del Anexo I al pliego.

Cláusula 7 - PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

Los contratos tendrán siempre un precio cierto, que deberá expresarse en euros.

El presupuesto base de licitación del contrato asciende a la cantidad expresada en el **apartado relativo al "presupuesto base de licitación y crédito en que se ampara"** del Anexo I al pliego, en el cual figura su desglose y la distribución por anualidades previstas.

El presupuesto base de licitación ha sido elaborado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100 y artículo 309 LCSP y su cálculo incluye los tributos de cualquier índole.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo incluido el IVA que deberá indicarse como partida independiente.

Cláusula 8 - EXISTENCIA DE CRÉDITO

La ejecución de los servicios está amparada por los créditos que se indican en el **apartado relativo al "presupuesto base de licitación y crédito en que se ampara"** del Anexo I al pliego.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

El cumplimiento del contrato queda sujeto a la condición suspensiva de la existencia de crédito aprobado, adecuado y suficiente para financiar las obligaciones de pago, en el presupuesto del Defensor del Pueblo, en cada ejercicio presupuestario, cuando la tramitación del expediente tenga el carácter de anticipada.

Cláusula 9 - PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El plazo **total y los plazos parciales** de ejecución de los trabajos será los que figuran en el **apartado relativo al "plazo y lugar de ejecución" del Anexo I al pliego** o el que se determine en la adjudicación del contrato, siendo los plazos parciales los que se fijen como tales en la aprobación del programa de trabajo, en su caso.

Los plazos parciales que se fijen en la aprobación del programa de trabajo, con los efectos que en la aprobación se determinen, se entenderán integrantes del contrato a los efectos legales pertinentes.

En el caso de contratos de servicios llamados de "actividad", en los que el contratista presta el servicio de manera regular y continuada, el plazo debe fijarse como plazo de duración. No obstante, cuando se haya establecido un plazo de ejecución fijo, el posible retraso en la adjudicación respecto de dicha fecha inicialmente fijada tendrá como efectos una reducción del plazo de ejecución y, en consecuencia, de las prestaciones del contratista, dando lugar a una correlativa reducción del precio.

El contrato se ejecutará en el lugar que se indica en el **apartado relativo al "plazo y lugar de ejecución" del Anexo I al pliego**.

Cláusula 10 - PRÓRROGA DEL CONTRATO

La posibilidad de prórroga del presente contrato está prevista en el **apartado relativo al "plazo y lugar de ejecución" del Anexo I al pliego**.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. Quedan exceptuados de la obligación de preaviso los contratos cuya duración fuera inferior a dos meses.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con el artículo 29.4 LCSP, cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista, como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación, producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un período máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses, respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

En este caso, en atención a la naturaleza imprevisible de esta prórroga, cuya aplicación no deriva de la voluntad del órgano de contratación, la misma no se tomará en consideración a efectos de fijar el valor estimado, ni será de aplicación la obligación de preaviso anteriormente referida.

Las prórrogas se deberán aprobar con carácter previo a la finalización del contrato.

Cláusula 11 - CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Las condiciones especiales de ejecución para este contrato se establecen en el apartado "**Condiciones especiales de ejecución**" del Anexo I al pliego.

Cuando de conformidad con el apartado relativo a la "**Cesión y tratamiento de datos**" del Anexo I al pliego, se indique que se trata de un contrato cuya ejecución implique la cesión de datos al contratista, la condición especial de ejecución obligatoria prevista en el artículo 202.1 LCSP indicada en el apartado "**Condición especial de ejecución**" del Anexo I al pliego tendrá el carácter de obligación contractual esencial, de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

Para el caso de incumplimiento del resto de condiciones especiales de ejecución podrán establecerse penalidades en el apartado "**Penalidades**" del Anexo I al pliego, o atribuirles a estas condiciones el carácter de obligaciones contractuales esenciales, a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211 LCSP.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen en la ejecución del mismo.

CAPÍTULO IV: DEL LICITADOR

Cláusula 12 - DEL LICITADOR. APTITUD PARA CONTRATAR

Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no estén incurso en alguna prohibición de contratar con la Administración establecida en el artículo 71 de la LCSP y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica, o se encuentren debidamente clasificadas, de conformidad con lo establecido en el apartado relativo a la "**solvencia económica, financiera y técnica**" del Anexo I al pliego.

En relación a las Uniones Temporales de Empresarios, en los casos de alteración de su composición, así como en los supuestos de modificación durante la licitación, se estará a lo dispuesto en el artículo 69 apartado 8 y siguientes LCSP.

En los supuestos de sucesión del contratista, se estará a lo dispuesto en el artículo 98 LCSP. A los efectos anteriores la empresa deberá comunicar al órgano de contratación la circunstancia que se hubiere producido.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Los contratistas deberán contar asimismo con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato, de conformidad con lo establecido en el **apartado relativo a la "habilitación empresarial" del Anexo I al pliego**.

En relación con las empresas comunitarias o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y empresas no comunitarias, será de aplicación lo dispuesto en los artículos 67 y 68 LCSP.

Cláusula 13 - CLASIFICACIÓN Y SOLVENCIA

Para los contratos de servicios no será exigible la clasificación del empresario. En el **apartado relativo a la "solvencia económica, financiera y técnica" del Anexo I al pliego** se establecerán los criterios y requisitos mínimos de solvencia económica y financiera y de solvencia técnica o profesional, tanto en los términos previstos en los artículos 87 y 90 de la Ley, como en términos de grupo o subgrupo de clasificación y de categoría mínima exigible, siempre que el objeto del contrato esté incluido en el ámbito de clasificación de alguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato.

Por tanto, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el grupo o subgrupo de clasificación y categoría de clasificación correspondientes al contrato o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia detallados en el **apartado relativo a la "solvencia económica, financiera y técnica" del Anexo I al pliego**.

Asimismo, el artículo 92 LCSP prevé que reglamentariamente se pueda eximir la exigencia de acreditación de la solvencia económica y financiera o de la solvencia técnica o profesional para los contratos cuyo importe no supere un determinado umbral. En el supuesto de contratos de servicios cuyo valor estimado sea igual o inferior a 35.000 euros, en el **apartado relativo a la "solvencia económica, financiera y técnica" del Anexo I al pliego** se indicará expresamente la exigencia o no de los requisitos de acreditación de la solvencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 del RGLCAP, modificado por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto.

Cláusula 14 - INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS

Para acreditar la solvencia necesaria para celebrar un contrato determinado, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

En las mismas condiciones, los empresarios que concurren agrupados en las uniones temporales a que se refiere el artículo 69 LCSP, podrán recurrir a las capacidades ajenas a la unión temporal.

Por tanto, los licitadores podrán acreditar los requisitos específicos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional recogidos en el **apartado relativo a la "solvencia económica, financiera y técnica" del Anexo I al pliego** basándose en la solvencia y medios de otras entidades.

La falta de la clasificación no podrá suplirse mediante la integración de la solvencia con medios externos.

De conformidad con el artículo 75.1 LCSP, con respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales del artículo 90.1.e LCSP o la experiencia profesional requerida, las empresas únicamente podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si éstas van a ejecutar las prestaciones para las cuales son necesarias dichas capacidades.

Cláusula 15 - CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA

En los contratos de servicios podrá exigirse a las personas jurídicas que especifiquen los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación, de conformidad con el artículo 76.1 LCSP.

Además, en virtud del apartado 2 del artículo 76 LCSP, los órganos de contratación podrán exigir a los licitadores que además de acreditar su solvencia o, en su caso, clasificación, se comprometan a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello. Estos compromisos tendrán el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos previstos en el artículo 211 LCSP, siempre que así se prevea en el **apartado relativo a la "concreción de las condiciones de solvencia" del Anexo I al pliego**, o se establecerán penalidades, conforme a lo señalado en el artículo 192.2 LCSP, para el caso de que se incumplan por el adjudicatario siempre que así se establezca en el apartado relativo a "Penalidades" del Anexo I al pliego.

La exigencia, en su caso, de los nombres y la cualificación del personal responsable de ejecutar el contrato, así como del compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales, se establece en el **apartado relativo a la "concreción de las condiciones de solvencia" del Anexo I al pliego**.

CAPÍTULO V: DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Cláusula 16 - DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 131 LCSP, el contrato se adjudicará por procedimiento abierto y se llevará a cabo atendiendo a una pluralidad de criterios de adjudicación, según lo dispuesto en el **apartado relativo al "Tipo de procedimiento y tipo de criterios de adjudicación empleados" del Anexo I al pliego**, y conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 145 y 146 LCSP.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Cláusula 17 – PUBLICIDAD Y NOTIFICACIONES

El anuncio de licitación para la adjudicación de este contrato se publicará en el perfil de contratante.

En el perfil de contratante que figura en el **apartado relativo al “perfil de contratante” del Anexo I al pliego**, se ofrecerá información relativa a la convocatoria de la licitación del contrato, incluyendo los pliegos de cláusulas administrativas particulares y documentación complementaria, en su caso.

Cuando los contratos, según lo dispuesto en el **apartado relativo al “Valor Estimado” del Anexo I al pliego**, estén sujetos a regulación armonizada, la licitación se publicará además en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con el artículo 135 LCSP. El anuncio de licitación se publicará además en el «Boletín Oficial del Estado».

Todas las comunicaciones y notificaciones a personas físicas o jurídicas que realice el Defensor del Pueblo como consecuencia del presente procedimiento de contratación, se realizarán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, de acuerdo con la disposición adicional decimoquinta de la LCSP. La expresada plataforma dispone de una Guía de utilización de la Plataforma de Contratación del Sector Público para Empresas (Guía del Operador Económico).

Para poder recibir dichas notificaciones y comunicaciones por correo electrónico es imprescindible que el licitador, una vez registrado en la Plataforma de Contratación, acceda a su perfil de usuario y proporcione su email a efectos de notificaciones.

Los interesados en el procedimiento de licitación podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con la antelación fijada en el **apartado relativo al “Plazo de solicitud de información adicional sobre los pliegos” del Anexo I al pliego**.

Las preguntas o solicitudes de aclaraciones relativas a los pliegos o a la documentación complementaria que, en su caso, acompañe a los mismos, deberán ser dirigidas al Defensor del Pueblo a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público. Las contestaciones serán remitidas a las empresas interesadas a través de dicha plataforma.

Cláusula 18 - CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación son los señalados en el **apartado relativo a los “Criterios de adjudicación” del Anexo I al pliego**, con la ponderación atribuida a cada uno de ellos o, cuando por razones objetivas debidamente justificadas no sea posible ponderar los criterios elegidos, éstos se enumerarán por orden decreciente de importancia.

En el caso de que el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, se indicará igualmente en cuáles de ellas se irán aplicando los distintos criterios, estableciendo un umbral mínimo del 50 por ciento de la puntuación en el conjunto de los criterios cualitativos para continuar con el proceso, debiéndose indicar en el **apartado relativo a los “Criterios de adjudicación” del Anexo I al pliego**.

En estos casos, la proposición deberá incluir tantos sobres individualizados como fases de valoración se hayan establecido.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

De entre los criterios objetivos de adjudicación, en el **apartado relativo a las "Ofertas anormalmente bajas" del Anexo I al pliego** se señalan los parámetros objetivos que deberán permitir identificar los casos en que una oferta se considere anormal de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.2 LCSP.

Cláusula 19 - GARANTÍA DEFINITIVA Y COMPLEMENTARIA

El licitador que presente la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 LCSP, deberá constituir a disposición del órgano de contratación una garantía definitiva, según lo previsto en el **apartado relativo a la "Garantía definitiva" del Anexo I al pliego**. La constitución de esta garantía deberá ser acreditada en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento del artículo 150.2 LCSP.

En todo caso, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refiere el artículo 110 LCSP.

La garantía definitiva se constituirá de conformidad con lo preceptuado en el Capítulo I del Título IV del Libro I de la LCSP y en cualquiera de las formas que se establecen en el artículo 108.1 LCSP.

Cuando como consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, se reajustará la garantía en el plazo de 15 días naturales, contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución contractual. En el mismo plazo contado desde la fecha en que se hagan efectivas las penalidades o indemnizaciones el adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución. A estos efectos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión de precios conforme a lo señalado en el Capítulo II del Título III del Libro I.

La garantía complementaria se establecerá de conformidad con lo previsto en el artículo 107.2 LCSP, y se estará, en su caso, a lo dispuesto en el **apartado relativo a la "Garantía complementaria" del Anexo I al pliego**.

Cláusula 20 - DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA

Aprobada la liquidación del contrato, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva y transcurrido el plazo de garantía determinado en el **apartado relativo al "plazo de garantía" del Anexo I al pliego**, se dictará acuerdo de devolución de aquélla.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato y vencido el plazo de garantía, o seis meses en el caso de que el importe del contrato sea inferior a 100.000 euros, o cuando las empresas licitadoras reúnan los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el Reglamento (UE) nº 651/2014 de la Comisión de 17 de junio de 2014, por el que se declaran determinadas categorías de ayudas compatibles con el mercado interior en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado y no estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

imputables al contratista, se procederá a la devolución o cancelación de la garantía, una vez depuradas las responsabilidades a que se refiere el artículo 110 LCSP y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 65.3 del RGLCAP.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en el apartado relativo al **“Plazo y lugar de ejecución” del Anexo I al pliego** respecto de la cancelación parcial de la garantía.

TÍTULO II LICITACIÓN DEL CONTRATO

CAPÍTULO I DE LAS PROPOSICIONES

Cláusula 21 - PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Las proposiciones se presentarán en la forma, plazo y lugar indicados en el anuncio de licitación, sin que se admitan aquellas proposiciones que no se presenten en la forma, plazos y lugar indicado.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las proposiciones por él suscritas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el empresario del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones previstas en los pliegos que rigen el contrato, sin salvedad o reserva alguna.

Toda la documentación de las proposiciones presentadas deberá estar redactada en castellano. La documentación redactada en otra lengua deberá acompañarse de la correspondiente traducción oficial al castellano.

No se admitirán proposiciones cuyas características formales no se ajusten a las que se establecen en el presente pliego.

El envío por medios electrónicos de las ofertas deberá hacerse de forma completa en un solo momento o, en su caso, en dos fases, en la primera se transmitirá la huella electrónica “hash” de la oferta, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y en la segunda se deberá remitir la oferta electrónica propiamente dicha en un plazo máximo de 24 horas; de no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta no ha sido presentada.

Se entiende por huella electrónica “hash” de la oferta, el conjunto de datos cuyo proceso de generación garantiza que se relacionan de manera inequívoca con el contenido de la oferta propiamente dicha y que permiten detectar posibles alteraciones del contenido de ésta, garantizando su integridad, toda vez que permite comprobar que su contenido no se ha alterado desde el momento del envío por parte de la licitadora.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Si durante la presentación de la oferta en la Plataforma de Contratación del Sector Público, efectuada al pulsar el botón “envío documentación”, la misma no es completa y la Plataforma de Licitación Electrónica facilita el código “hash”, el licitador, en un plazo de 24 horas desde la presentación de la huella (código hash) podrá bien volver a intentar la presentación de la oferta si está aún dentro del plazo de presentación, o bien presentar el dispositivo que contenga el archivo electrónico con la oferta asociada al código hash en el registro del órgano de contratación.

Los licitadores deberán enviar, en sobre cerrado, el dispositivo que contenga el archivo electrónico con la oferta al Registro del órgano de contratación que figura en el **apartado relativo a la “forma de las proposiciones” del Anexo I al pliego**, con indicación del número de expediente al que se refiere, junto con los datos identificativos del licitador, con el fin de que la Mesa de contratación pueda comprobar que dicho archivo electrónico coincide con la huella de la oferta presentada.

Cláusula 22 - FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente sus ofertas de forma telemática del modo que se indica en el apartado relativo a la “Forma de las proposiciones” del Anexo I al pliego.

Los sobres electrónicos se presentarán cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo hacerse constar en cada uno de ellos el número de referencia y la denominación del contrato al que licitan, el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa y su correspondiente NIF. Los sobres se dividirán en la forma establecida en el **apartado relativo a la “forma de las proposiciones” del Anexo I al pliego** y en los términos de las cláusulas que figuran a continuación.

Cláusula 23 – SOBRE 1 DE “DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS”

Se debe cumplimentar el Anexo II A de este pliego.

Dentro de este sobre electrónico, los licitadores deberán incluir:

1.- Declaración responsable de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 LCSP, cuyo modelo consiste en el documento europeo único de contratación (DEUC), aprobado a través del Reglamento (UE) nº 2016/7, de 5 de enero, que deberá estar firmada y con la correspondiente identificación.

De conformidad con lo establecido en la parte II, sección A, quinta pregunta, dentro del apartado titulado “Información general” del formulario normalizado del documento europeo único de contratación, las empresas que figuren inscritas en una “lista oficial de operadores económicos autorizados” solo deberán facilitar en cada parte del formulario aquellos datos e informaciones que, en su caso concreto, no estén inscritos en estas “listas oficiales”. En España, las empresas no estarán obligadas a facilitar aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada en el Registro de Licitadores que corresponda, siempre y cuando las empresas incluyan en el formulario normalizado del documento europeo único de contratación (DEUC) la información necesaria para

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

que el órgano de contratación pueda realizar el acceso correspondiente (dirección de internet, todos los datos de identificación y, en su caso, la necesaria declaración de consentimiento), por aplicación del artículo 59.1, penúltimo párrafo de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero, y en coherencia con ello, lo establecido en la parte VI del formulario.

Para el caso de que la empresa se encuentre inscrita en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, la empresa licitadora deberá asegurarse de qué datos se encuentran inscritos y actualizados en dichos Registros y cuáles no están inscritos o estándolo no están actualizados.

En lo que respecta a empresas no nacionales procedentes de Estado Miembros de la UE, tanto el órgano de contratación como las empresas interesadas tienen a su disposición el depósito de certificados en línea e-Certis, en el cual consta: una lista completa y actualizada de los documentos y certificados que en cada Estado son susceptibles de ser utilizados por las empresas interesadas como medio de prueba del cumplimiento de los requisitos previos de acceso a una licitación pública, así como una lista de los Registros de licitadores o de otro tipo y de las bases de datos que expiden estos certificados y documentos.

Instrucciones para cumplimentar el documento europeo único de contratación (DEUC)

- 1) La presentación del DEUC por el licitador sirve como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos previos especificados en el presente pliego para participar en este procedimiento de licitación.

El DEUC consiste en una declaración responsable de la situación financiera, las capacidades y la idoneidad de las empresas para participar en un procedimiento de contratación pública, de conformidad con el artículo 59 Directiva 2014/14, (Anexo 1.5) y el Reglamento de Ejecución de la Comisión (UE) 2016/7 de 5 de enero de 2016 que establece el formulario normalizado del mismo y las instrucciones para su cumplimentación.

El órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación de las declaraciones responsables previamente presentadas requiriendo al efecto la presentación de los correspondientes justificantes documentales, en los términos del artículo 69 de la Ley 39/2015.

En cualquier caso, la presentación del DEUC por el licitador conlleva el compromiso de que, en caso de que la propuesta de adjudicación del contrato recaiga a su favor, se aportarán los documentos justificativos a los que sustituye de conformidad con lo previsto en la cláusula 28.

- 2) Formulario DEUC

El formulario del DEUC indicado para esta licitación se encuentra a disposición de los licitadores en el perfil del contratante de la licitación en el apartado "Otros documentos."

- 3) Instrucciones

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- Cumplimentar los apartados correspondientes del DEUC
- Este documento, debidamente cumplimentado y firmado, se deberá presentar, junto con el resto de la documentación requerida para participar en la licitación, de acuerdo con lo establecido en este pliego.
- Para resolver dudas relativas a la cumplimentación de los diversos apartados, los licitadores tienen a su disposición la "Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública", publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85, del viernes 8 de abril de 2016, en el siguiente enlace:

<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

Cuando el órgano de contratación o la mesa consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración responsable, podrán solicitar a los licitadores que presenten la totalidad o parte de los documentos justificativos, siempre que resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

El licitador deberá presentar la documentación requerida en el plazo concedido, con un máximo de tres días naturales, a contar desde el envío del requerimiento. De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta y será excluido del procedimiento.

2.- Integración de la solvencia con medios externos

Cuando se recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 LCSP, cada una de ellas deberá presentar la declaración responsable debidamente cumplimentada y firmada, cuyo modelo consiste en el documento europeo único de contratación (DEUC), aprobado a través del Reglamento (UE) nº 2016/7, de 5 de enero. En este caso, se deberá cumplimentar las secciones A y B de la parte II, la parte III y la parte VI. Siempre que resulte pertinente en lo que respecta a la capacidad o capacidades específicas en que se base el operador económico, se consignará la información exigida en las partes IV y V por cada una de las entidades de que se trate.

Además, deberán presentarse las declaraciones contenidas en el **Anexo relativo al Modelo de declaración responsable relativo al cumplimiento de la contratación de personas con discapacidad o sus medidas alternativas, así como al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social y de igualdad efectiva entre mujeres y hombres**, en los mismos términos señalados en el apartado 6 siguiente.

De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de las facultades de comprobación que tenga atribuidas en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

3.- Uniones Temporales de Empresarios

En todos los supuestos en que varios empresarios concurren agrupados en una unión temporal, cada empresa participante aportará la **declaración responsable** del apartado uno de esta cláusula.

Adicionalmente a la declaración se aportará el **compromiso de constituir la unión temporal** por parte de los empresarios que sean parte de la misma de conformidad con lo exigido en el apartado 3 del artículo 69 LCSP, con una duración que será coincidente, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

En el documento de compromiso se indicará: los nombres y circunstancias de los que la constituyan; la participación de cada uno de ellos, así como la asunción del compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

Respecto a la determinación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma.

A los efectos de valorar y apreciar la concurrencia del requisito de clasificación, respecto de los empresarios que concurren agrupados se atenderá, en la forma que reglamentariamente se determine, a las características acumuladas de cada uno de ellos, expresadas en sus respectivas clasificaciones. En todo caso, será necesario para proceder a esta acumulación que todas las empresas hayan obtenido previamente la clasificación como empresa de servicios, sin perjuicio de lo establecido para los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea y de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo en el apartado 4 del presente artículo.

El régimen de acumulación de las clasificaciones será el establecido de forma reglamentaria.

Para los casos en que sea exigible la clasificación y concurren en la unión empresarios nacionales, extranjeros que no sean nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea ni de un Estado signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y extranjeros que sean nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, los que pertenezcan a los dos primeros grupos deberán acreditar su clasificación, y estos últimos su solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

4.- Concreción de las condiciones de solvencia

En el caso que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76.2 LCSP se hubiera establecido en el **apartado relativo a la "concreción de las condiciones de solvencia" del Anexo I al pliego**, la exigencia del compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales o materiales, se deberá aportar dicho compromiso.

En el supuesto que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76.1 LCSP se hubiera establecido en el **apartado relativo a la "concreción de las condiciones de solvencia" del Anexo I al pliego**, que se especifiquen los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación, se deberá aportar dicha documentación.

5.- Empresas vinculadas

Únicamente, las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42 del Código de Comercio y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición.

También deberán presentar declaración explícita aquellas sociedades que, presentando distintas proposiciones, concurren en alguno de los supuestos alternativos establecidos en el artículo 42 del Código de Comercio, respecto de los socios que la integran.

6.- Declaración responsable conforme al modelo del Anexo relativa al cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social y de igualdad efectiva entre mujeres y hombres

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aquellos licitadores que tengan un número de 50 o más trabajadores en su plantilla estarán obligados a contar con un 2% de trabajadores con discapacidad, o a adoptar las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

Asimismo, los licitadores harán constar que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia laboral y social, así como que, en aquellos casos en los que corresponda, cumple con lo establecido en los apartados 2 y 3 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativos a la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad.

A estos efectos, los licitadores deberán aportar declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo relativo al modelo de declaración responsable relativa a hallarse al corriente del cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social y de igualdad efectiva entre mujeres y hombres** sobre el cumplimiento de dichas obligaciones.

De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

de sus facultades de comprobación que tenga atribuidas en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

Cláusula 24 – SOBRE 2 DE " CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR"

En este sobre se incluirá la documentación que deba ser valorada conforme a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor, en los términos que se establecen en el Anexo II B de este pliego.

En relación con la documentación técnica a presentar en relación con estos criterios de adjudicación se estará a lo dispuesto en el **apartado relativo a la " documentación técnica a presentar en relación con los criterios de adjudicación vinculados a un juicio de valor"** del Anexo I al pliego.

Cláusula 25 – SOBRE 3 DE " CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS"

Dentro de este sobre se incluirá la oferta de criterios evaluables mediante fórmulas, que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el **Anexo II C relativo al modelo de oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes**, no aceptándose aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la institución estime fundamental para considerar la oferta. Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variase sustancialmente el modelo establecido, comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada por la Mesa de contratación mediante resolución motivada, sin que sea causa bastante para el rechazo el cambio u omisión de algunas palabras del modelo si ello no altera su sentido.

En la proposición se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Cláusula 26 – APERTURA DE LAS PROPOSICIONES, CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA Y VALORACIÓN

En el ámbito del Defensor del Pueblo, será la denominada "Junta de Contratación de Obras, Servicios y Suministros" el órgano de asistencia que actúa como Mesa de Contratación; por ello, toda referencia que en el presente pliego o en los pliegos técnicos se realice a la Mesa de Contratación, debe entenderse realizada a la citada "Junta de Contratación de Obras, Servicios y Suministros".

El órgano de contratación estará asistido por la Mesa de Contratación, cuya composición se referencia en el **apartado relativo a los "Órganos de asistencia al órgano de contratación"** del Anexo I al pliego.

La Mesa de Contratación, en acto privado, procederá a la apertura del sobre 1 que incorpora la declaración responsable y la restante documentación y a su calificación.

La presentación de declaraciones responsables de cumplimiento de requisitos de participación, así como el resto de la documentación exigida en el sobre administrativo, será objeto de subsanación por los licitadores a requerimiento de los servicios dependientes del órgano de contratación o la mesa de

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

contratación, cuando no se hubiera presentado, o no estuviera adecuadamente cumplimentada la presentada.

Se concederá al licitador un plazo de tres días naturales, a contar desde el siguiente al de recepción del requerimiento de subsanación.

Si no se subsanase en plazo lo requerido, el órgano o la mesa de contratación entenderán que el licitador desiste de su oferta.

La Mesa de Contratación, procederá a la calificación de las subsanaciones presentadas en su caso, determinando las empresas presentadas, las admitidas a la licitación, las excluidas, y las causas de su exclusión.

A continuación, se procederá a la apertura del sobre 2 correspondiente a los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, entregándose al órgano encargado de su valoración la documentación contenida en el mismo. El órgano de contratación publicará en el perfil de contratante la fecha de celebración del acto de apertura de este sobre.

La Mesa estudiará y en su caso aprobará el informe de valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en el apartado relativo a los "criterios de adjudicación" del Anexo I al pliego, con carácter previo a la apertura de los sobres 3 de criterios evaluables mediante fórmulas.

El órgano de contratación publicará en el perfil de contratante la fecha de celebración del acto de apertura del sobre 3 que incorpora la parte de oferta evaluable mediante fórmulas.

Una vez abiertos los sobre 3 y aplicados los criterios evaluables mediante fórmulas, la Mesa elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación a favor del licitador mejor clasificado, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en el **apartado relativo a los "criterios de adjudicación" del Anexo I al pliego.**

En el supuesto de que se identifiquen ofertas que se encuentran incursas en presunción de anormalidad, la Mesa seguirá el procedimiento previsto en el artículo 149 LCSP, si bien el plazo máximo que puede conferirse al licitador que haya obtenido la mejor puntuación para que justifique su oferta no podrá superar los 5 días hábiles, desde la fecha del envío de la correspondiente comunicación.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 147.2 LCSP, el empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

- i. Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- ii. Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- iii. Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.
- iiii. El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

A efectos de aplicación de estos criterios los licitadores deberán acreditarlos, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social y cualquier otro documento admitido en derecho que acredite los criterios sociales anteriormente referidos.

CAPÍTULO II DE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN, ADJUDICACIÓN Y PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN

Cláusula 27 - EFECTOS DE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN. DECISIÓN DE NO ADJUDICAR O CELEBRAR EL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

La propuesta de adjudicación del contrato no crea derecho alguno en favor del licitador propuesto, que no los adquirirá, frente a la institución, mientras no se haya formalizado el contrato.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 LCSP la decisión de no adjudicar o celebrar el contrato o el desistimiento del procedimiento podrán acordarse por el órgano de contratación antes de la formalización.

Sólo podrá adoptarse la decisión de no adjudicar o celebrar el contrato por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente. El desistimiento del procedimiento deberá estar fundado en una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, debiendo justificarse en el expediente la concurrencia de la causa.

Cláusula 28 - ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La adjudicación del contrato corresponde al órgano de contratación señalado en el apartado relativo a los "Órganos administrativos" del Anexo I al pliego.

El órgano de contratación adjudicará el contrato al licitador que haya presentado la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 LCSP.

La adjudicación se acordará en resolución motivada en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la apertura de las proposiciones, cuando para la adjudicación del contrato deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios, o utilizándose un único criterio sea éste el del menor coste del ciclo de vida y en el plazo máximo de quince días, a contar desde el siguiente al de apertura de las proposiciones, cuando el único criterio para seleccionar al adjudicatario del contrato sea el del precio. Estos plazos se ampliarán en quince días hábiles cuando sea necesario seguir los trámites a que se refiere el apartado 4 del artículo 149 LCSP para las ofertas anormalmente bajas.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

La adjudicación se notificará a los licitadores, debiendo ser publicada en el perfil de contratante en el plazo de 15 días.

La notificación se realizará por medios electrónicos de conformidad con lo establecido en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP.

El órgano de contratación podrá declarar desierta la licitación, en su caso, a propuesta de la mesa de contratación, cuando no exista ninguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en el pliego.

Una vez aceptada la propuesta de la mesa por el órgano de contratación, los servicios correspondientes requerirán al licitador que haya presentado la mejor oferta, para que, dentro del plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación, si así se hubiera exigido:

1.- Capacidad de obrar.

1.1. Si la empresa fuera persona jurídica, la escritura o documento de constitución, los estatutos o acto fundacional en los que conste las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público que corresponda según el tipo de persona jurídica de que se trate, así como el Número de Identificación Fiscal (NIF).

1.2. Si se trata de empresario individual, el DNI o documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.

1.3. La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, se acreditará por su inscripción en el registro procedente, de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

1.4. Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

1.5. Sin perjuicio de la aplicación de las obligaciones de España derivadas de acuerdos internacionales, las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán justificar mediante informe que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con los entes del sector público asumibles a los enumerados en el artículo 3, en forma sustancialmente análoga. Dicho informe será elaborado por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior y se acompañará a la documentación que se presente.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.

1.6. Las empresas extranjeras presentarán su documentación traducida de forma oficial al castellano.

1.7. En el supuesto de que el contrato se adjudicase a una unión temporal de empresarios, ésta acreditará su constitución en escritura pública, y nombramiento de representante con poder suficiente, así como el NIF asignado a dicha unión, una vez efectuada la adjudicación del contrato a su favor. En todo caso, la duración de la unión será coincidente, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

2.- Bastanteo de poderes.

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar escrituras o documentación acreditativa de las facultades del representante debidamente bastanteadas. Para la obtención del bastanteo deberán remitirse los siguientes documentos:

- DNI del representante.
- Documentación que acredite la capacidad de la persona jurídica y de las facultades del representante de la entidad para participar en licitaciones públicas.
- Salvo que se trate de poderes especiales otorgados para el acto concreto de la licitación, deberá constar la inscripción de los poderes en el Registro Mercantil, en caso de sociedades.

3.- Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

3.1. Los licitadores podrán acreditar indistintamente su solvencia mediante los requisitos específicos o bien mediante su clasificación en el grupo, subgrupo y categoría que se indica en el **apartado relativo a la "Solvencia económica, financiera y técnica" del Anexo I al pliego.**

3.2. Si se opta por acreditar la clasificación de la empresa, podrá realizarse mediante certificado del correspondiente Registro Oficial de Licitadores.

3.3. Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, deberán presentar la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica o profesional en la forma establecida en los artículos 87 y 90 de la LCSP, y por los medios previstos por el órgano de contratación en el **apartado relativo a la "Solvencia económica, financiera y técnica" del Anexo I al pliego.**

A estos efectos los certificados de inscripción expedidos por los órganos competentes de la llevanza de las listas oficiales de empresarios autorizados para contratar establecidas por los

Estados miembros de la Unión Europea referidos a empresarios establecidos en el Estado miembro que expide el certificado, constituirán una presunción de aptitud con respecto a los requisitos de selección cualitativa que en ellos figuren.

Igual valor presuntivo surtirán, respecto de los extremos en ellos certificados, las certificaciones emitidas por organismos de certificación competentes que respondan a las normas europeas de certificación expedidas de conformidad con la legislación del Estado miembro en que esté establecido el empresario.

Los documentos a que se refiere el apartado anterior deberán indicar las referencias que hayan permitido la inscripción del empresario en la lista o la expedición de la certificación, así como la clasificación obtenida.

4.- **Habilitación empresarial.**

En el caso de que el licitador deba acreditar su habilitación empresarial de conformidad con lo dispuesto en el **apartado relativo a la "habilitación empresarial" del Anexo I al pliego**, deberá aportar los documentos acreditativos de la misma.

5.- **Jurisdicción de empresas extranjeras.**

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles.

6.- **Obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.**

i. Obligaciones tributarias:

a) Alta en el impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, siempre que ejerza actividades sujetas a dicho impuesto, en relación con las que venga realizando a la fecha de presentación de su proposición referida al ejercicio corriente o el último recibo, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

Los sujetos pasivos que estén exentos del impuesto deberán presentar declaración responsable indicando la causa de exención. En el supuesto de encontrarse en alguna de las exenciones establecidas en el artículo 82.1 apartados b), e) y f) del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, deberán presentar asimismo resolución expresa de la concesión de la exención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Las uniones temporales de empresarios deberán acreditar, una vez formalizada su constitución, el alta en el impuesto, sin perjuicio de la tributación que corresponda a las empresas integrantes de la misma.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

b) Certificación positiva expedida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 13 del RGLCAP.

Además, el propuesto adjudicatario no deberá tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago en el ámbito territorial de la entidad contratante. El cumplimiento de esta obligación se efectuará mediante la acreditación de los datos obrantes en la correspondiente Tesorería.

ii. Obligaciones con la Seguridad Social:

Certificación positiva expedida por la Tesorería de la Seguridad Social, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 14 del RGLCAP.

Los profesionales colegiados que, de conformidad con la Disposición Adicional Decimoctava del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, estén exentos de la obligación de alta en el régimen especial y que opten o hubieran optado por incorporarse a la Mutuality de Previsión Social del correspondiente colegio profesional, deberán aportar una certificación de la respectiva Mutuality, acreditativa de su pertenencia a la misma.

La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

7.- Registro de Licitadores.

Cuando el empresario esté inscrito en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores o figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, y éstos sean accesibles de modo gratuito para los citados órganos, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en los referidos lugares, siendo únicamente necesario la manifestación expresa por parte del licitador de su inscripción en el Registro o base de datos correspondiente.

La inscripción en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores eximirá a los licitadores inscritos, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, de la presentación en las convocatorias de contratación de las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y clasificación, así como de la acreditación de la no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en aquél.

No es necesario acompañar a la inscripción en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, el bastanteo de poderes realizado cuando dicha representación conste inscrita.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 139.1 LCSP la presentación de las proposiciones supone la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores o en las listas oficiales de operadores económicos en un Estado miembro de la Unión Europea.

8.- Integración de la solvencia con medios externos.

En el supuesto de que los licitadores recurran a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 LCSP, deberán presentar, además, la siguiente documentación:

El licitador deberá presentar un compromiso de dichas entidades, conforme al modelo establecido en el **Anexo IV al pliego relativo al Modelo de compromiso para la integración de la solvencia con medios externos**, siempre que no se hubiese aportado conforme a lo señalado en el 140.3 LCSP, del que se derive que, durante toda la duración de la ejecución del contrato, ponen a disposición del licitador la solvencia y medios a los que se compromete.

La empresa o empresas a las que recurre el licitador deberán presentar la documentación de los apartados 1, 2, 6 y, si procede 3, 4, 5 y, en su caso, 7 anteriores.

9.- Justificante del pago en el Servicio de Régimen Económico del Defensor del Pueblo de las tasas correspondientes a la publicación del anuncio en el BOE.

10.- Justificante de constitución de garantía definitiva.

11.- Justificación de la póliza de los seguros constituidos.

Cláusula 29 - PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN

El contrato se perfeccionará con su formalización.

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo que se ajustará con exactitud a las condiciones de la licitación y, además, podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el contratista, corriendo a su cargo los gastos derivados de su otorgamiento. En este caso, el contratista deberá entregar a la institución una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

Cuando, de conformidad con el **apartado relativo "Cesión y tratamiento de datos" del Anexo I al pliego**, se indique que se trata de un contrato cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, a tenor de lo dispuesto en la letra c) del apartado 2 del artículo 122 LCSP, la empresa adjudicataria firmará el contrato de encargado de tratamiento de datos personales que figura como Anexo V en este pliego.

Si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran los quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores o desde que se dicte resolución con el levantamiento de la suspensión del acto de adjudicación. Transcurrido este plazo, los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días, contados desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

En los restantes contratos, la formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores en la forma prevista en el artículo 151 LCSP.

De conformidad con lo establecido en el artículo 153.4 LCSP cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado se le exigirá el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en la letra b) del apartado 2 del artículo 71 LCSP.

TÍTULO III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CAPÍTULO I DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Cláusula 30 - VALORACIONES Y ABONOS

El contratista tiene derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los servicios que realmente ejecute con sujeción al contrato otorgado, a sus modificaciones aprobadas y a las instrucciones dadas por la institución, siendo la forma de pago y su periodicidad las especificadas en el **apartado relativo al "Régimen de pagos" del Anexo I al pliego.**

A estos efectos, de conformidad con el apartado dos de la disposición adicional trigésima segunda de la LCSP, el contratista deberá hacer constar en cada factura presentada, la identificación tanto del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública, como del órgano de contratación y del destinatario, según lo dispuesto en el **apartado relativo los "Órganos administrativos" del Anexo I al pliego.**

La institución tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, y si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Para que haya lugar al inicio del cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de entrega efectiva de las mercancías o la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 210 LCSP, la institución deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de servicios prestados, dentro de los treinta días siguientes a la prestación del servicio.

En todo caso, si el contratista incumpliera el plazo de treinta días para presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos en la normativa vigente sobre

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

factura electrónica, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de la correcta presentación de la factura, sin que la institución haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

En los contratos de servicios que sean de tracto sucesivo, el responsable del contrato, a la vista de los trabajos realmente ejecutados y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones ajustadas a lo dispuesto en los artículos 199 y siguientes del RGLCAP. Las valoraciones se efectuarán siempre al origen, concretándose los trabajos realizados en el periodo de tiempo de que se trate, observándose, en cuanto a la audiencia del contratista, lo dispuesto en el artículo 149 del RGLCAP.

Las certificaciones para el abono de los trabajos efectuados se expedirán tomando como base la valoración correspondiente y se tramitarán por el responsable del contrato dentro de los diez días siguientes al periodo de tiempo a que correspondan, no pudiendo omitirse la redacción de la valoración por el hecho de que, en algún periodo, la prestación realizada haya sido de escaso volumen e incluso nula, a menos que se hubiese acordado la suspensión del contrato.

Cuando se prevea expresamente en el **apartado relativo al "Régimen de pagos" del Anexo I al pliego**, podrán realizarse valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, de conformidad con el artículo 200 del RGLCAP, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el referido apartado.

La factura será en formato electrónico y contendrá la clave DIR3 que figura en el Anexo I de este pliego.

El contratista deberá presentar sus facturas a través del punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE):

<https://face.gob.es/es>

Estarán exentas de dicha obligación las facturas cuyo importe total (IVA incluido) sea igual o inferior a 5.000 euros, de acuerdo con lo indicado en Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público, por la que se regula el importe mínimo para la remisión de facturas electrónicas al Defensor del Pueblo.

Cláusula 31 - OBLIGACIONES, GASTOS E IMPUESTOS EXIGIBLES AL CONTRATISTA

El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la institución.

Son de cuenta del contratista los gastos e impuestos, los de formalización del contrato en el supuesto de elevación a escritura pública, así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan en orden a la ejecución del contrato. Asimismo, vendrá obligado a satisfacer todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento del contrato, como son los generales, financieros, de seguros, transportes y desplazamientos, materiales, instalaciones, honorarios del personal a su cargo,

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

de comprobación y ensayo, tasas y toda clase de tributos, el IVA y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del contrato durante la vigencia del mismo.

Tanto en las ofertas que formulen los licitadores como en la propuesta de adjudicación, se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los tributos de cualquier índole que graven los diversos conceptos.

Cláusula 32 - OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y DE TRANSPARENCIA

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y de seguridad social. Asimismo, está obligado al cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, y del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las normas que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La empresa contratista está obligada a cumplir durante todo el periodo de ejecución del contrato las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, el adjudicatario del contrato está obligado a suministrar a la entidad contratante, previo requerimiento y en un plazo de 10 días, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la citada norma, así como en aquellas normas que se dicten en desarrollo de la misma.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y ente, organismo o entidad del sector público contratante, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial, en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria. Siendo así, dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con la ente, organismo o entidad del sector público contratante, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente correspondan a la misma.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como el personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante. A tal fin, los empleados o responsables del ente, organismo o entidad del sector público contratante deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa contratista.

Cláusula 33 - DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

En relación con la confidencialidad será de aplicación lo dispuesto en el artículo 133 LCSP.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese atribuido el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante el plazo establecido en el **apartado relativo al "Deber de confidencialidad" del Anexo I al pliego.**

No se podrá divulgar la información facilitada por los empresarios que estos hayan designado como confidencial, y así haya sido acordado por el órgano de contratación. A estos efectos, los licitadores deberán incorporar en cada uno de los sobres la relación de documentación para los que propongan ese carácter confidencial, fundamentando el motivo de tal carácter.

Cláusula 34 - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal, el contratista deberá respetar la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, así como las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia. En el anexo III de este Pliego figura "Información sobre protección de datos".

En el supuesto en el que la entidad adjudicataria trate datos de carácter personal por cuenta propia se le atribuirá la responsabilidad exclusiva de los datos que hubiera que tratar como consecuencia de la prestación del servicio objeto del contrato, en calidad de responsable de los mismos y así constará en el pliego de prescripciones técnicas.

Si el contrato adjudicado implica tratamiento de datos de carácter personal de los que es responsable la entidad contratante, la entidad adjudicataria, en calidad de encargada de tratamiento, estará a lo dispuesto en el correspondiente contrato de encargado de tratamiento que figura como anexo V de este Pliego.

El deber de confidencialidad sobre la información que se obtenga durante la duración del objeto del contrato, por lo que respecta al cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales, se mantendrá por tiempo indefinido.

En contratos cuya ejecución requiera de la cesión de datos por parte de entidades del sector público al contratista, así como en contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, se deberá tener en cuenta lo dispuesto en los **apartados relativos a la "Cesión y tratamiento de datos" (en concreto, la finalidad de la cesión de datos y las obligaciones del contratista), a las "Condiciones especiales de ejecución", a la "Subcontratación" y a las "Causas de resolución del contrato" del Anexo I al pliego.**

Cláusula 35 - RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 196 LCSP, el contratista será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

inmediata y directa de una orden dada por la institución, ésta será responsable dentro de los límites señalados en las leyes.

En caso de incumplimiento por parte del contratista de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la institución procederá a la imposición de las penalidades que, en su caso, se determinen en el apartado relativo a las "*Penalidades*" del Anexo I al pliego.

Cláusula 36 - SEGUROS

El contratista, estará obligado a suscribir, a su cargo, las pólizas de seguros que se indican en el apartado relativo a las "*Pólizas de seguros*" del Anexo I al pliego, por los conceptos, cuantías, coberturas, duración y condiciones que se establecen en el mismo.

CAPÍTULO II DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 37 - RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el artículo 197 LCSP.

Cláusula 38 - PROGRAMA DE TRABAJO

La obligación de presentación del programa de trabajo se determinará en el apartado relativo al "*Programa de trabajo*" del Anexo I al pliego.

El contratista, en el plazo que se indica en el apartado relativo al "*Programa de trabajo*" del Anexo I al pliego, contado a partir de la formalización del contrato, habrá de someter a la aprobación del órgano de contratación correspondiente, el programa para su realización, en el que consten las tareas que considere necesario realizar para atender el contenido del servicio proponiendo, en su caso, los plazos parciales correspondientes a cada tarea. A estos efectos, se utilizarán como unidades de tiempo la semana y el mes, salvo indicación en contrario del pliego de prescripciones técnicas. El programa de trabajo respetará todas las fechas o plazos de entrega fijados en el contrato, y contendrá todos los datos exigidos en el pliego.

El órgano de contratación resolverá sobre el mismo, pudiendo imponer al programa de trabajo presentado la introducción de modificaciones, ampliaciones y el grado de definición que estime necesario para el cumplimiento del contrato.

Si para el desarrollo de los servicios se precisare establecer por el adjudicatario contactos con entidades u organismos públicos, necesitará la previa autorización del órgano de contratación.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este programa.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Cláusula 39 - TRABAJOS DEFECTUOSOS O MAL EJECUTADOS

Hasta tanto tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente, ni dé derecho alguno, la circunstancia de que los representantes de la institución los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el órgano de contratación podrá rechazar la misma, quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, la institución podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por su resolución si así se establece en el **apartado relativo a "Causas de resolución del contrato" del Anexo I al pliego**, o por la imposición de las penalidades que, para tales supuestos, se determinen en el **apartado relativo a las "Penalidades" del Anexo I al pliego**.

Cláusula 40 - CUMPLIMIENTO DEL PLAZO Y PENALIDADES POR DEMORA

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Si sufrieren un retraso en su ejecución, y siempre que el mismo no fuere imputable al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos si se le amplía el plazo inicial de ejecución, el órgano de contratación se lo concederá, dándole un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 195.2 LCSP, regulándose los requisitos y trámites conforme al artículo 100 del RGLCAP. El responsable del contrato emitirá un informe donde se determine si el retraso fue producido por motivos imputables al contratista.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.3 LCSP, cuando se produzca demora en la ejecución de la prestación por parte del empresario, el órgano de contratación podrá conceder una ampliación del plazo de ejecución, sin perjuicio de las penalidades que en su caso procedan, resultando aplicable lo previsto en los artículos 192 y siguientes LCSP.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o parcial, para lo que se estará al **apartado relativo al "Plazo y lugar de ejecución" del Anexo I al pliego**, la institución podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades que figuran en el **apartado relativo a las "Penalidades" del Anexo I al pliego**.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades. En este último supuesto, el órgano de contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del contrato.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Asimismo, la institución tendrá las mismas prerrogativas cuando la demora en el cumplimiento de los plazos parciales haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

La institución, en caso de incumplimiento de los plazos parciales definidos en el contrato por parte del contratista, podrá optar por la resolución del contrato o por las penalidades que se determinan en el apartado relativo a las "**Penalidades**" del Anexo I al pliego.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a la institución, ésta se exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios.

Cláusula 41 - SUBCONTRATACIÓN

El contratista, según lo previsto en el apartado relativo a la "**Subcontratación**" del Anexo I al pliego, podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que conforme a lo establecido en las letras d) y e) del apartado 2º del artículo 215 LCSP, la prestación o parte de la misma haya de ser ejecutada directamente por el contratista.

La infracción de estas condiciones, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, tendrá, entre otras previstas en la LCSP, y en función de la repercusión en la ejecución del contrato, alguna de las siguientes consecuencias:

- La imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato, según lo establecido en el apartado relativo a las "**Penalidades**" del Anexo I al pliego.
- La resolución del contrato, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el segundo párrafo de la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP, si así se establece en el apartado relativo a "**Causas de resolución del contrato**" del Anexo I a este pliego.

Asimismo, y en cuanto a los pagos a subcontratistas y suministradores, quedará obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los artículos 216 y 217 LCSP.

En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la institución, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares, y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201 LCSP, así como de la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 LCSP referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Los subcontratistas no tendrán acción directa frente a la institución contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

El contratista deberá comunicar tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, al órgano de contratación su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificándolo suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia.

Cuando de conformidad con el **apartado relativo a la "Cesión y tratamiento de datos" del Anexo I al pliego**, se indique que se trata de un contrato cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, a tenor de lo dispuesto en el artículo 122.2 apartado e) LCSP, los licitadores tienen la obligación de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización, según lo establecido en el **apartado relativo a la "Subcontratación" del Anexo I al pliego**.

Esta obligación es calificada como esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

Asimismo, junto con el documento mediante el que se dé conocimiento a la institución del subcontrato a celebrar, el contratista deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71 LCSP. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

El contratista principal deberá notificar al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas.

El contratista deberá informar a los representantes de los trabajadores de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

Si así se requiere en el **apartado relativo a la "Subcontratación" del Anexo I al pliego**, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, si los subcontratos no se ajustan a lo indicado en la oferta, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que efectúen la notificación y aportación de las justificaciones referidas en el párrafo anterior, salvo autorización expresa con anterioridad por la institución o situación de emergencia justificada, excepto si la institución notifica en ese plazo su oposición.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

De conformidad con el artículo 217.1 LCSP, el contratista deberá remitir al órgano de contratación, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar a solicitud de la institución justificante del cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 LCSP y en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución del contrato y su incumplimiento, permitirá la resolución del contrato o la imposición de las penalidades que, en su caso, se prevea en el **apartado relativo a las "Penalidades" del Anexo I al pliego.**

Las actuaciones de comprobación y de imposición de penalidades por el incumplimiento previstas en el apartado 1 del artículo 217.2 LCSP, serán obligatorias en los contratos de servicios cuyo valor estimado supere los 5 millones de euros, y en los que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30% del precio del contrato, en relación a los pagos a subcontratistas que hayan asumido contractualmente con el contratista principal el compromiso de realizar determinadas partes.

De conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional quincuagésima primera, sin perjuicio de lo previsto en los artículos 216 y 217 LCSP y siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el artículo 215 LCSP, el órgano de contratación podrá prever en los pliegos de cláusulas administrativas, se realicen pagos directos a los subcontratistas. En el presente contrato se estará a lo dispuesto en el **apartado relativo a la "Subcontratación" del Anexo I al pliego.**

De conformidad con la Disposición adicional quincuagésima primera, los pagos efectuados a favor del subcontratista se entenderán realizados por cuenta del contratista principal, manteniendo en relación con la institución contratante la misma naturaleza de abonos a buena cuenta que la de las certificaciones de obra.

En ningún caso será imputable a la institución el retraso en el pago derivado de la falta de conformidad del contratista principal a la factura presentada por el subcontratista.

Cláusula 42 - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Los contratos administrativos sólo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en la Subsección 4ª de la Sección 3ª del Capítulo I del Título I del Libro Segundo de la LCSP, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 191 LCSP, con las particularidades previstas en el artículo 207 LCSP.

Los contratos administrativos celebrados por los órganos de contratación sólo podrán modificarse durante su vigencia cuando se dé alguno de los supuestos establecidos en el apartado 2 del artículo 203 LCSP.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Procederá la modificación del contrato en los términos previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, cuando así se haya establecido en el **apartado relativo a las "Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares" del Anexo I al pliego**, en la forma y con el contenido señalado en el artículo 204 de la LCSP.

El porcentaje máximo del precio inicial del contrato al que puedan afectar las citadas modificaciones será el establecido en el **apartado relativo a las "Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares" del Anexo I al pliego**.

Las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas en los términos establecidos en el artículo 206 LCSP, debiendo formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 153 LCSP y publicarse de acuerdo con lo establecido en los artículos 207 y 63 de la citada ley.

En lo concerniente a su régimen se estará a lo dispuesto en la Subsección 4ª de la Sección 3ª del Capítulo I del Título I del Libro Segundo de la LCSP, y los artículos 191 y 203 LCSP, así como a lo dispuesto reglamentariamente.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 309 LCSP, en los casos en que la determinación del precio se realice mediante unidades de ejecución, no tendrán la consideración de modificaciones, siempre que así se haya establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares, la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10 por ciento del precio del contrato.

En el presente contrato, la posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 por ciento del precio del contrato, se establece en el **apartado relativo al "Presupuesto base de licitación y crédito en que se ampara" del Anexo I al pliego**.

Cláusula 43 - SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

La institución, por razones de interés público, podrá acordar la suspensión de la ejecución del contrato. Igualmente, procederá la suspensión del contrato si se diese la circunstancia señalada en el artículo 198.5 de la LCSP. A efectos de la suspensión del contrato se estará a lo dispuesto en el artículo 208 de la LCSP, así como en el artículo 103 del RGLCAP.

De conformidad con el artículo 208 LCSP, si la institución acordase la suspensión del contrato o aquella tuviera lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 198.5 LCSP, la institución abonará al contratista los daños y perjuicios efectivamente sufridos por éste con sujeción a las reglas establecidas en el **apartado relativo a la "Suspensión" del Anexo I al pliego**.

CAPÍTULO III. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 44 - RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los artículos 211 y 313 de la LCSP, así como las previstas en el apartado relativo a las "*Causas de resolución del contrato*" del Anexo I al pliego.

De conformidad con el artículo 211.2 LCSP, en los casos en que concurran diversas causas de resolución del contrato con diferentes efectos en cuanto a las consecuencias económicas de la extinción, deberá atenderse a la que haya aparecido con prioridad en el tiempo.

La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 212.1 LCSP, mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista le será incautada la garantía y deberá, además, indemnizar a la institución los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada. La determinación de los daños y perjuicios que deba indemnizar el contratista se llevará a cabo por el órgano de contratación en decisión motivada previa audiencia del mismo, atendiendo, entre otros factores, al retraso que implique para la inversión proyectada y a los mayores gastos que ocasione a la institución.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en el artículo 212 de la LCSP y para sus efectos a lo dispuesto en los artículos 213 y 313 de la LCSP, así como, en su caso, a lo dispuesto en el desarrollo reglamentario.

Cláusula 45 - FORMA DE PRESENTACIÓN

El adjudicatario, en su caso, queda obligado a presentar los ejemplares completos del trabajo objeto del contrato que se determinan en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, con el formato y dimensión de los documentos y planos, en su caso, que se determinan en las especificaciones de dicho pliego.

Cláusula 46 - REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ENTREGA DE LOS TRABAJOS

El contratista deberá haber realizado el objeto del contrato dentro del plazo estipulado, efectuándose por el responsable del contrato, en su caso, un examen de la documentación presentada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, dará al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en dicho documento el plazo que para ello fije y las observaciones que estime oportunas.

Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el responsable del contrato, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Si el contratista no reclamase respecto a las observaciones del responsable del contrato, se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir o remediar los defectos observados.

Cláusula 47 - RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo, y a satisfacción de la institución, la totalidad de su objeto.

Una vez cumplidos los trámites señalados en la cláusula anterior, y a efectos de lo previsto en el artículo 204.3 del RGLCAP, si se considera que la prestación objeto del contrato reúne las condiciones debidas se procederá a su recepción.

El acto formal y positivo de recepción o conformidad se efectuará por parte de la institución dentro del mes siguiente de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato.

Hasta que tenga lugar, en su caso, la finalización del plazo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de la prestación objeto del contrato y de los defectos que en ella hubiera, sin que sea eximente ni otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la institución los hayan examinado o reconocido durante su elaboración, o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reúne las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas.

Dentro del plazo de treinta días, a contar desde la fecha de recepción o conformidad, deberá acordarse en su caso y cuando la naturaleza del contrato lo exija y ser notificada al contratista la liquidación correspondiente del contrato y abonársele, en su caso, el saldo resultante. No obstante, si se recibe la factura con posterioridad a la fecha en que tiene lugar dicha recepción, este plazo de treinta días se contará desde su correcta presentación por el contratista en el registro correspondiente en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de factura electrónica.

Si se produjese demora en el pago del saldo de liquidación, el contratista tendrá derecho a percibir los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Cláusula 48 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la entidad contratante, quienes podrán reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.



El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de éste a la entidad contratante. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, se podrá autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público a que se refiere el artículo 3.1 LCSP.

Cláusula 49 - PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía comenzará a contar desde la fecha de la recepción o conformidad y será el indicado en el **apartado relativo al "Plazo de garantía" del Anexo I al pliego**.

Durante dicho plazo, la garantía definitiva responderá de los conceptos señalados en el artículo 110 LCSP, que resulten de aplicación.

En el supuesto de que hubiere recepciones parciales, el plazo de garantía de las partes recibidas comenzará a contarse desde las fechas de las respectivas recepciones parciales.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos de los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que la institución haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refiere los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el contrato de servicios consista en la elaboración íntegra de un proyecto de obra y se compruebe la existencia de defectos, insuficiencias técnicas, errores o desviaciones procederá la incoación de expediente de subsanación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 314 y 315 LCSP.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

Cláusula 50 - PRERROGATIVAS Y FACULTADES DE LA INSTITUCIÓN

Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la LCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo acordar su resolución y determinar los efectos de esta.

Igualmente, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por los contratistas durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

establecidos en la LCSP para cada tipo de contrato. En ningún caso dichas facultades de inspección podrán implicar un derecho general del órgano de contratación a inspeccionar las instalaciones, oficinas y demás emplazamientos en los que el contratista desarrolle sus actividades, salvo que tales emplazamientos y sus condiciones técnicas sean determinantes para el desarrollo de las prestaciones objeto del contrato, extremos que deberán quedar justificados de forma expresa y detallada en el expediente administrativo.

Los procedimientos para la adopción de acuerdos relativos a las prerrogativas anteriormente referidas se instruirán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 LCSP.

Los acuerdos que adopte el órgano de contratación pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

Cláusula 51 - RECURSOS

Frente a actos distintos a los contemplados en el artículo 44.2 LCSP procederá recurso de alzada o recurso potestativo de reposición ante el Defensor del Pueblo, conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra las actuaciones señaladas en el artículo 44.2 LCSP procederá potestativamente recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal de Recursos de las Cortes Generales o recurso contencioso-administrativo ante la Sala Tercera del Tribunal Supremo, conforme al artículo 12.1.c) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

**ANEXOS AL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES
CORRESPONDIENTE AL CONTRATO DE SERVICIOS GESTIONADOS DE
COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA
INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO
ABIERTO ORDINARIO – PAO EXPEDIENTE: 2021/C00028**

ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

TÍTULO DEL CONTRATO: CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Apartado 1 - CONFIGURACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

- Definición del objeto del contrato: puesta en servicio de las comunicaciones unificadas de forma conjunta con los servicios de seguridad gestionada en la institución del Defensor del Pueblo.
- Código/s CPV:
 - 64200000-8 Servicios de telecomunicaciones.
 - 64210000-1 Servicios telefónicos y de transmisión de datos
 - 64212000-5 Servicios de telefonía móvil
 - 50330000-1 Servicios de mantenimiento de equipo de telecomunicación
 - 79417000-0 Servicios de consultoría en seguridad
 - 48732000-8 Paquetes de software de seguridad de datos
 - 72590000-7 Servicios profesionales relacionados con la informática
- Necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato: La necesidad administrativa a satisfacer con el procedimiento de contratación a que se refiere este pliego es garantizar la disponibilidad de un sistema de comunicaciones de voz y datos, los servicios gestionados de forma conjunta de comunicaciones y seguridad, y el mantenimiento de su infraestructura, todo ello imprescindible para el correcto funcionamiento de la institución del Defensor del Pueblo, de forma que este órgano constitucional pueda desarrollar las funciones que tiene encomendadas.

Apartado 2 - DIVISIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO EN LOTES

División en lotes: NO

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Justificación de la no división en lotes del contrato: conforme a lo establecido en el artículo 99.3 de la LCSP, el presente contrato no admite división en lotes teniendo en cuenta que las prestaciones que integran su objeto dificultarían su correcta ejecución y coordinación de realizarse de manera independiente.

Resulta un elemento esencial, que constituye un objetivo estratégico del Defensor del Pueblo en esta licitación, tener la capacidad de aprovechar las ventajas y los beneficios derivados de la convergencia entre las redes del nuevo contexto digital, el modelo de servicio cloud y el trabajo en modalidad no presencial recientemente adoptado por la institución.

Con esta definición, la institución se alinea con la tendencia creciente del mercado en considerar la seguridad y las comunicaciones de forma conjunta como resultado de una evolución natural de una seguridad ligada a la gestión de un perímetro hacia un servicio de seguridad basado en la identidad digital y el acceso y, por tanto, intrínsecamente ligados a las comunicaciones.

Redefinir los servicios actuales de comunicaciones y seguridad perimetral para que trabajen de forma coordinada y permitan al Defensor del Pueblo aprovechar no sólo la sinergia económica de esta unificación, si no sobre todo la evidente sinergia técnica de considerar las comunicaciones y la seguridad como algo intrínsecamente unido y aumentando la agregación de valor de estos servicios hacia la institución, es lo que ha determinado que el contrato se licite como un único proyecto y un lote único.

Apartado 3 - RESERVA DE CONTRATOS CONFORME A LA D.A. 4ª LCSP

Contrato reservado: NO

Apartado 4 - CESIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

- Contrato cuya ejecución requiere de la cesión de datos por parte de entidades del sector público al contratista: Sí

- Contrato cuya ejecución requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento: Sí

- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 122.2 letra a) LCSP, se indica que la finalidad para la cual se cederán los datos personales es: los datos de carácter personal serán tratados por el adjudicatario para la adecuada prestación del servicio de comunicaciones y seguridad, objeto del presente contrato.

Las obligaciones de tratamiento de datos de carácter personal implican lo siguiente:

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el Defensor del Pueblo y que sean concernientes a la prestación del servicio objeto de este pliego de contratación. El adjudicatario, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de la prestación del servicio contratado (ejecución del contrato) estarán sujetos al deber de confidencialidad al que se refieren los artículos 5.1f) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (en adelante, RGPD) y artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Este deber de confidencialidad se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

información, salvo que el contrato establezca un plazo mayor que, en todo caso, deberá ser definido y limitado en el tiempo (artículo 133 de la Ley 9/2017 de -Contratos Sector Público). Esta obligación general será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el conocimiento o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato. El Defensor del Pueblo no podrá divulgar la información facilitada por los licitadores que estos hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta. El carácter de confidencial afecta, entre otros, a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de las ofertas y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en ese procedimiento de licitación o en otros posteriores (artículo 133 de la Ley 9/2017 de Contratos Sector Público).

Protección de datos de carácter personal

Normativa

De conformidad con la Disposición: adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el Defensor del Pueblo aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos y deberá cumplir lo previsto en los artículos 28 del RGPD y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales el Defensor del Pueblo es responsable de su tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el "Contrato de Encargado de Tratamiento de Datos Personales", que se adjunta como Anexo V al presente pliego.

Ello conlleva que el adjudicatario actuará en calidad de encargado del tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los datos de carácter personal a los que acceda y trate necesarios para la ejecución del contrato.

Por tanto, sobre el Defensor del Pueblo recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo V " Contrato de Encargado de Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal y las medidas a implementar por el adjudicatario en la prestación del servicio contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo "Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Defensor del Pueblo estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo V " Contrato de Encargado de Tratamiento de Datos Personales", actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Información básica sobre protección de datos

Los datos de carácter personal proporcionados serán tratados por el Defensor del Pueblo para ser incorporados a su actividad de tratamiento "Tramitación de expedientes de Contratación" con la finalidad de gestionar y tramitar los pliegos y expedientes de contratación, así como la formalización, desarrollo y ejecución de los contratos. La licitud para el tratamiento de los datos es el cumplimiento de una obligación legal. No se comunicarán los datos salvo obligación legal que habilite dicha comunicación. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, cumpliendo al menos con el tiempo mínimo de conservación de la información, además de los períodos establecidos en la normativa de archivos y documentación. Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de los datos, se pueden ejercitar ante el Defensor del Pueblo, en la forma legalmente prevista, en su sede de C/Zurbano 42, 28010 Madrid o en la dirección de correo electrónico dpo@defensordelpueblo.es

Declaración de ubicación y transferencia internacional de datos

En el supuesto de que concurra el supuesto previsto en el artículo 122.2.c de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y considerando la naturaleza del servicio, la empresa adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Es necesario que la empresa adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada, como durante la vigencia del contrato, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, al Defensor del Pueblo.

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La empresa adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de "nivel adecuado de protección" para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión Europea determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

Apartado 5 - ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

Órgano de contratación:

Denominación: Defensor del Pueblo

Dirección postal: Paseo de Eduardo Dato 31

DIR3: I00000007



CONTRATO SERVICIOS
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA
Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Unidad tramitadora:

DIR3: I00000007

Oficina contable:

DIR3: I00000007

Órgano destinatario del objeto del contrato

Denominación: Defensor del Pueblo

Dirección postal: Paseo de Eduardo Dato 31

Apartado 6 - RESPONSABLE DEL CONTRATO Y UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Responsable del contrato: Director del Área de Infraestructuras

Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato: Área de Infraestructuras. Servicio de Informática

Apartado 7 - VALOR ESTIMADO

Importe de licitación (IVA excluido)	2.600.010,00 €
Importe de las modificaciones previstas (IVA excluido) (15%)	390.001,50 €
Prórroga (IVA excluido) (1 año)	739.200,00 €
VALOR ESTIMADO (IVA excluido)	3.729.211,50 €

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: evaluación del mercado.

Sujeto a regulación armonizada: Sí

Apartado 8 - PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y CRÉDITO EN QUE SE AMPARA

Tipo de presupuesto: máximo determinado

Presupuesto (IVA excluido): 2.600.010,00 euros

IVA: 546.002,10 euros Tipo/s: 21 %

Presupuesto base de licitación: 3.146.012, 10 euros, IVA incluido.

El presupuesto base de licitación se desglosa en:

	%	Costes sin IVA
Costes directos		2.184.008,40 €
Costes indirectos	8%	208.000,80 €
Beneficio industrial	8%	208.000,80 €
Total precio de licitación		2.600.010,00 €



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Desglose:

Comunicaciones	Comunicaciones unificadas	596.583,21 €
	Conectividad Datos	357.404,27 €
	Conectividad LAN	127.319,59 €
Seguridad	Servicios Seguridad Datacenter	331.940,35 €
	Servicios Seguridad perímetro difuso/cloud	749.376,72 €
	Servicios profesionales	307.385,86 €
	Bolsa tecnológica 5%	130.000,00 €
Presupuesto base de licitación		2.600.010,00 €

Cofinanciación: NO

Distribución de crédito en cada anualidad:

EJERCICIO	MENSUALIDADES	TOTAL (IVA no incluido)	Importe IVA (21%)	TOTAL (IVA incluido)
2022 ⁽¹⁾	8	320.810,00 €	67.370,10 €	388.180,10 €
2023 ⁽²⁾	12	739.200,00 €	155.232,00 €	894.432,00 €
2024	12	739.200,00 €	155.232,00 €	894.432,00 €
2025	12	739.200,00 €	155.232,00 €	894.432,00 €
2026 ⁽³⁾	1	61.600,00 €	12.936,00 €	74.536,00 €
TOTALES		2.600.010,00 €	546.002,10 €	3.146.012,10 €

⁽¹⁾ Las 8 mensualidades del ejercicio 2022 corresponden a los meses de abril a noviembre, ya que en los tres primeros meses se realizarán los trabajos de migración e implantación y por tanto no se facturarán cuotas de servicio.

⁽²⁾ Para los ejercicios 2023, 2024 y 2025 las mensualidades corresponden a los meses de diciembre del año anterior hasta noviembre del año en curso.

⁽³⁾ La mensualidad del ejercicio 2026 es la correspondiente al pago del servicio de diciembre de 2025.

Aplicación presupuestaria: 222.00

Sistema de determinación del presupuesto: evaluación de mercado

Posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 % del precio del contrato: NO



CONTRATO SERVICIOS
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA
Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Apartado 9 - REVISIÓN DE PRECIOS

Procede la revisión de precios: NO

Apartado 10 - RÉGIMEN DE PAGOS

- El pago del precio se hará mensualmente.
- Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: NO proceden.

Apartado 11 - PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

Plazo Total: 48 meses, desde el 01/01/2022 al 31/12/2025

Prórroga: Sí

Duración de la prórroga: 1 año, por importe de 739.200 euros

Plazos Parciales: NO

Recepciones parciales: NO

Lugar de ejecución: Sedes del Defensor del Pueblo, calle Fortuny 22 y calle Zurbano 42, Madrid

Apartado 12 - PROGRAMA DE TRABAJO

Obligación de presentar un programa de trabajo: Sí

El programa de trabajo será presentado por el adjudicatario para su aprobación por el responsable del contrato, fijándose en los hitos y fases correspondientes.

Momento de presentación: 90 días a partir de la fecha de formalización del contrato.

Apartado 13 – TIPO DE PROCEDIMIENTO Y TIPO DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EMPLEADOS

Tramitación anticipada: Sí

Tramitación: Ordinaria

Procedimiento: Abierto

Criterios de adjudicación: Se atiende a una pluralidad de criterios

Apartado 14 - SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA

Se podrá acreditar la solvencia indistintamente mediante:

-Clasificación

Grupo/s:	Subgrupo/s:	Categoría/s:
V	4	4

-Solvencia

La solvencia económica y financiera y técnica o profesional, se acreditará mediante la aportación de los documentos a que se refieren los criterios de selección marcados.

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (artículo 87 LCSP)

<input checked="" type="checkbox"/> a)	Declaración sobre el volumen anual de negocios del licitador referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos.
	<p>Criterios:</p> <p>Igual o superior a 1,5 veces:</p> <p><input type="checkbox"/> el valor estimado del contrato (contratos de duración no superior a un año)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> el valor anual medio del contrato (contratos de duración superior a un año): igual o superior a 975.003,75 €</p> <p>Se acreditará mediante: El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> b)	Seguro de indemnización por riesgos profesionales vigente hasta el fin del plazo de presentación de ofertas junto con un compromiso de renovación o prórroga del mismo que garantice el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato. Alternativamente se podrá aportar un compromiso vinculante de suscripción de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por importe no inferior al valor estimado del contrato.
	<p>Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de indemnización por responsabilidad civil por riesgos profesionales por importe igual o superior a 1.500.000 €. • Póliza de ciberriesgo por importe igual o superior a 600.000 euros • Riesgos cubiertos: errores, omisiones o negligencias en la ejecución de la actividad profesional, dentro del ámbito definido por el presente pliego. <p>Se acreditará mediante: certificado expedido por el asegurador.</p>
<input type="checkbox"/> c)	Declaración del Patrimonio neto, o bien ratio entre activos y pasivos, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales.
	<p>Criterios:</p> <p><input type="checkbox"/> Patrimonio neto con valor mínimo por importe de €.</p>



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

	<input type="checkbox"/> Ratio mínimo de _____ entre activos y pasivos al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales. Se acreditará mediante: El balance de situación de los dos últimos años.
--	--

SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (artículo 90 LCSP)

*Para los contratos no sujetos a regulación armonizada, las empresas de nueva creación acreditarán su solvencia técnica con otros medios previstos distintos de los establecidos en la letra a).

<input checked="" type="checkbox"/> a)	<p>Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años del mismo tipo o similar naturaleza al que corresponde el objeto del contrato en el que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.</p> <p>Criterios: Al menos tres contratos de importe, cada uno de ellos igual o superior al 100 por 100 del valor anual medio del contrato: 650.002,50 €</p> <p>Forma de acreditación: Certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público. Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación. Cuando el contratista sea una empresa de nueva creación, entendiéndose por tal aquella que tenga una antigüedad inferior a cinco años, el requisito anterior se sustituirá por la acreditación de poseer recursos técnicos y humanos suficientes para la ejecución del contrato.</p>
<input type="checkbox"/> b)	<p>Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad</p> <p>Criterios: Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> c)	<p>Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.</p> <p>Criterios: Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> d)	<p>Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.</p>

	Criterios: Se acreditará mediante:
<input type="checkbox"/> e)	Titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato
	Criterios:
<input type="checkbox"/> f)	Medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato, con indicación expresa de las normas técnicas o especificaciones técnicas aplicables a la ejecución y a la verificación objetiva de la correcta aplicación de dichas medidas.
	Criterios: Se acreditará mediante:
<input type="checkbox"/> g)	Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.
	Criterios: Se acreditará mediante:
<input type="checkbox"/> h)	Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.
	Criterios: Por la naturaleza de los equipos Se acreditará mediante: Certificados por fabricante
<input type="checkbox"/> i)	Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene el propósito de subcontratar.
	Criterios: Se acreditará mediante:

Apartado 15 - CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA

- a) Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales: NO
- b) Los licitadores deberán incluir los nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato: SÍ

Apartado 16 - HABILITACIÓN EMPRESARIAL

Procede: SÍ

Criterio: estar inscrito en el Registro de Operadores de Redes de Comunicaciones Electrónicas de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Se acreditará mediante: Certificado de estar inscrito en el Registro de Operadores de Redes de Comunicaciones Electrónicas de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)

Apartado 17 - GARANTÍA PROVISIONAL

Procede: NO

Apartado 18 - GARANTÍA DEFINITIVA

Procede: Sí

Cuantía: 5 por 100 del precio final ofertado, IVA excluido

Constitución mediante retención en el precio: No procede

Apartado 19 - GARANTÍA COMPLEMENTARIA

Procede: NO

Apartado 20 - PÓLIZAS DE SEGUROS

Procede: Sí

Póliza de responsabilidad civil por valor mínimo de 1.500.000 euros

Póliza de ciberriesgo por valor mínimo de 600.000 euros

Riesgos cubiertos: errores, omisiones o negligencias en la ejecución de la actividad profesional, dentro del ámbito definido por el presente pliego.

Momento de entrega de las pólizas: Previa a la formalización del contrato.

Apartado 21 - FORMA DE LAS PROPOSICIONES

Las proposiciones deberán presentarse en tres sobres: uno de ellos contendrá la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos, otro sobre incluirá la oferta de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor y el tercero incluirá la oferta de criterios evaluables mediante fórmulas.

Registro del órgano de contratación: las proposiciones deberán prepararse y presentarse obligatoriamente de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondeestado.es>), de acuerdo con lo previsto en la Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para empresas que podrán encontrar en el siguiente enlace: <https://contrataciondeestado.es/wps/portal/guiasAyuda>.

Apartado 22 - CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Pluralidad de criterios de adjudicación

CRITERIO	PUNTOS
Criterios evaluables mediante fórmulas	51
• Coste económico de la proposición	44
• Ampliación de bolsa tecnológica	2,5
• Tarifas de voz y datos ilimitados en perfil de movilidad parcial	2,5
• Ampliación de la frecuencia de renovación de móviles de gama alta	1
• Incremento de ancho de banda de conexión a internet	1
Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor	49
• Idoneidad técnica de la propuesta	24
• Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo	16
• Implantación y explotación	9
TOTAL	100

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

La máxima puntuación de los criterios de valoración que dependan de un juicio de valor será de **49 puntos**.

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 146.3, segundo párrafo, LCSP, el procedimiento de adjudicación se articula en varias fases.

En la primera fase se procederá a la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor y se establece que los licitadores que no alcancen una puntuación igual o superior al mínimo global exigido para los criterios que dependen de un juicio de valor (25 puntos) quedarán excluidos del procedimiento y no pasarán a la siguiente fase de valoración de los criterios sujetos a fórmulas.

Se valorará con la máxima puntuación de 49 puntos a la empresa que obtenga la mayor puntuación resultante de la suma aritmética de los ítems referentes a la calidad técnica valorable mediante juicios de valor, asignándose al resto de las ofertas puntuación ponderada según la siguiente fórmula:

$$Vi = \frac{Pmax * Pi}{Pmo}$$

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Donde:

- V_i es la valoración de la oferta de la empresa i .
- P_{max} es el factor de ponderación asignado al criterio (49 puntos).
- P_i es la puntuación obtenida por la empresa i como resultado de la suma aritmética de los ítems referentes a la calidad técnica valorable mediante juicio de valor.
- P_{mo} es el valor de la mejor oferta obtenida como resultado de la suma aritmética de los ítems referentes a la calidad técnica valorable mediante juicio de valor.

Los criterios que dependan de un juicio de valor se valorarán asignando puntuaciones de acuerdo al siguiente baremo:

- Se justifica de forma pobre o insuficiente. Puntuación = 0% de la puntuación máxima

Se produce en alguno de los siguientes supuestos:

- El licitador no aporta justificación alguna en su oferta o la justificación proporcionada no se corresponde con lo especificado en el PPT.
- La justificación aportada por el licitador se ajusta de forma limitada a las características y especificaciones técnicas señaladas en el PPT, pero no las llega a cubrir de forma completa.
- Se justifica de forma no satisfactoria. Puntuación hasta el 25% de la puntuación máxima.

Se produce en alguno de los siguientes supuestos:

- La oferta del licitador se limita a replicar el contenido del PPT y de sus anexos, sin aportar detalles, elaboración o características propias.
- La oferta se limita a declarar de forma genérica el acatamiento general de las características y especificaciones técnicas contenidas en el PPT.
- La oferta se limita a realizar un planteamiento teórico, somero y/o genérico, poco claro, abstracto y carente de vinculación o adaptaciones al contexto propio del servicio requerido en el PPT.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- Se justifica de forma adecuada. Puntuación mayor del 25% y hasta el 50% de la puntuación máxima.
 - La justificación proporcionada por el licitador en su oferta es suficientemente clara y detallada, específica, congruente y adaptada al contexto propio del servicio requerido en el PPT, pero sin ofrecer valor añadido significativo sobre las características y especificaciones técnicas señaladas en el PPT. De su lectura y análisis se puede desprender, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación puede asegurar el nivel de calidad mínimo en la ejecución del contrato.
- Se justifica de forma óptima. Puntuación mayor del 50% y hasta el 100% de la puntuación máxima
 - El licitador incluye en su oferta una justificación con alta especificidad y detalle, congruente y completamente adaptada al contexto propio del servicio requerido en el PPT, ofreciendo adicionalmente elementos que aportan un valor añadido significativo sobre las características y especificaciones técnicas señaladas en el PPT. De su lectura y análisis se puede desprender que presenta un enfoque completamente particularizado y, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación puede asegurar el nivel de calidad óptimo en la ejecución del contrato.

Los licitadores deberán definir con claridad y concisión todos y cada uno de los aspectos que sean objeto de valoración con la mayor precisión y exactitud posibles, de forma que no den lugar a ambigüedad en su interpretación.

Los criterios de valoración se muestran en la siguiente tabla con la ponderación correspondiente a cada uno de ellos:

	PUNTUACIÓN MÁXIMA POSIBLE			PUNTUACIÓN MÍNIMA EXIGIDA	
Criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor	49			25	
1.- Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo		16			

A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs			13		
B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo			3		
2.- Idoneidad técnica de la Propuesta		24			
A) Calidad técnica de la propuesta			12		
B) Respuesta adecuada Tabla de requisitos			12		
3.- Implantación y explotación		9			
A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación			7		
B) Documentación y gestión de la calidad			2		

Se detallan a continuación cada uno de los criterios de la tabla anterior:

1. Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo. (máximo 16 puntos)

El objetivo de la valoración es determinar si la organización del servicio, la gobernanza y el equipo de trabajo asignados son coherentes y están debidamente alineados con los objetivos del proyecto.

A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs (máximo 13 puntos).

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Disposición y organización de un centro de operaciones unificado 24x7 que integre comunicaciones y seguridad, de forma que la gestión se realice de forma integral.
- Orquestación del servicio. La forma en la que los elementos del servicio reaccionen de forma unificada ante un evento determinado, ya sea contingencia, alerta, incidencia, petición de servicio, cambio o cualquier otra exigencia sobre el mismo.
- Herramienta de gestión/monitorización del servicio, incluyendo funcionalidad de ticketing.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- Procedimiento de declaración de contingencia, incluyendo los incidentes que cubre, los medios para su resolución y los procedimientos a seguir.
- La gestión de los incidentes de seguridad. La comunicación a las partes. Procedimientos de respuesta, contención y/o mitigación.
- Mecanismos de registro de incidentes, con sus pruebas y evidencias forenses que permitan la mejora.
- La gestión de los SLAs por parte del licitador, incluyendo su vigilancia, reacciones ante desviaciones e informes periódicos al Defensor del Pueblo.

B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo (máximo 3 puntos).

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Propuesta de los diversos niveles organizativos, junto con sus responsabilidades, funciones, roles, procedimientos de comunicación y comités de seguimiento.
- Los equipos de trabajo de las fases I, II, III, V, VI, VII y IX, así como el equipo a cargo del despliegue del piloto voz365. Se valorará la titulación, certificación en las herramientas y servicios a desplegar, y la experiencia en proyectos similares.
- Las medidas propuestas en la oferta para asegurar que los integrantes del grupo de trabajo, asignado al proyecto a lo largo de las distintas fases, dispongan y mantengan conocimiento específico de la plataforma de comunicaciones y seguridad del Defensor del Pueblo.

2. Idoneidad técnica de la propuesta (máximo 24 puntos)

El objetivo de la valoración es determinar si la propuesta realizada por el licitador demuestra el entendimiento de los servicios requeridos, y si su propuesta de arquitectura e infraestructura es completa, coherente, y consistente con los requisitos establecidos en el PPT, e incluye todas las previsiones de recursos humanos, materiales y organizativos necesarios para la prestación del servicio en los términos establecidos en el mismo.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

A.- **Calidad técnica de la propuesta** atendiendo a los servicios ofertados, idoneidad de la arquitectura y la propuesta de infraestructura en adaptación a las particularidades del proyecto (máximo 12 puntos)

Se valorarán los siguientes aspectos:

- La adecuación y la idoneidad de la arquitectura e infraestructura propuesta, así como su adaptación a las particularidades del proyecto y a los objetivos definidos para el mismo.
- La calidad de la propuesta y el enfoque propuesto para los trabajos que habrán de desarrollarse. Se valorará una propuesta que presente una coherencia entre el alcance del pliego indicado y la solución que, por su enfoque, mejor se adapte a las particularidades del proyecto de comunicaciones y seguridad del Defensor del Pueblo, y plasme la correcta ejecución y atención a todas las necesidades indicadas en el PPT.
- La homogeneidad de la solución, así como las funcionalidades propuestas, la facilidad de uso, la automatización y la integración y coexistencia con el resto de elementos de la solución.

B.- **Respuesta adecuada a cada uno de los requisitos planteados en la Tabla de requisitos** (máximo 12 puntos).

Documento Excel donde los licitadores responderán de forma sucinta a los requisitos funcionales y técnicos del PPT y que necesariamente deberá incluirse en el sobre número dos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- La adecuación de los servicios propuestos en respuesta al conjunto de requisitos funcionales y técnicos definidos en **Tabla de requisitos** para cada uno de los servicios.
- La aplicación de la seguridad y la privacidad desde el diseño y por defecto como premisa en el planteamiento del proyecto, debido a que el servicio tratará datos de carácter personal.
- La adecuación de la solución al ENS y al ENI

3. Implantación y explotación (máximo 9 puntos)

A) **Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación** (máximo 7 puntos)

Se valorarán los siguientes aspectos:

Página 59 de 109

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- Cronograma detallado de tareas a abordar en cada hito y fase del proyecto.
- Documentación y procedimientos operativos que se generarán en las fases de análisis y diseño.
- Propuesta de comité de seguimiento para identificación y gestión de riesgos, así como control y correcciones de desviaciones de las fases de implantación
- Detalle del plan de devolución del servicio, incluida la devolución de logs.
- Plan de formación orientado a la comprensión y conocimiento de todos los elementos del servicio, incluyendo las tareas más habituales a desarrollar.

B) Documentación y gestión de la calidad (máximo 2 puntos)

- Se valorará la documentación que el licitador se compromete a proporcionar a lo largo de toda la vida del proyecto, tanto en granularidad como en nivel de detalle, abarcando la documentación de los trabajos realizados, resumen ejecutivo de los servicios gestionados, incluyendo las funcionalidades, diagramas, relaciones e interdependencias entre ellos, procedimientos, informes periódicos
- Se valorará la adecuación del plan de calidad a las necesidades del proyecto conforme a lo establecido en el apartado 11 del PPT "Gestión de la Calidad", teniendo en cuenta la claridad del mismo y la inclusión de todas las acciones para garantizar la calidad de los productos/servicios objeto del contrato. Se tendrán en cuenta la concreción, su nivel de detalle y la adecuación a la particularidad el proyecto.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

La puntuación máxima de los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas será de **51 puntos** y obedecerán a la siguiente distribución:

1. Coste Económico de la Proposición. Máximo 44 puntos.

La puntuación máxima de este criterio será de 44 puntos.

Se valorará con la máxima puntuación de 44 puntos a la empresa que aporte la mejor oferta económica, asignándose al resto de las ofertas puntuación según la siguiente fórmula:

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

$$Vi = (\log_{base} Di) * Pmax$$

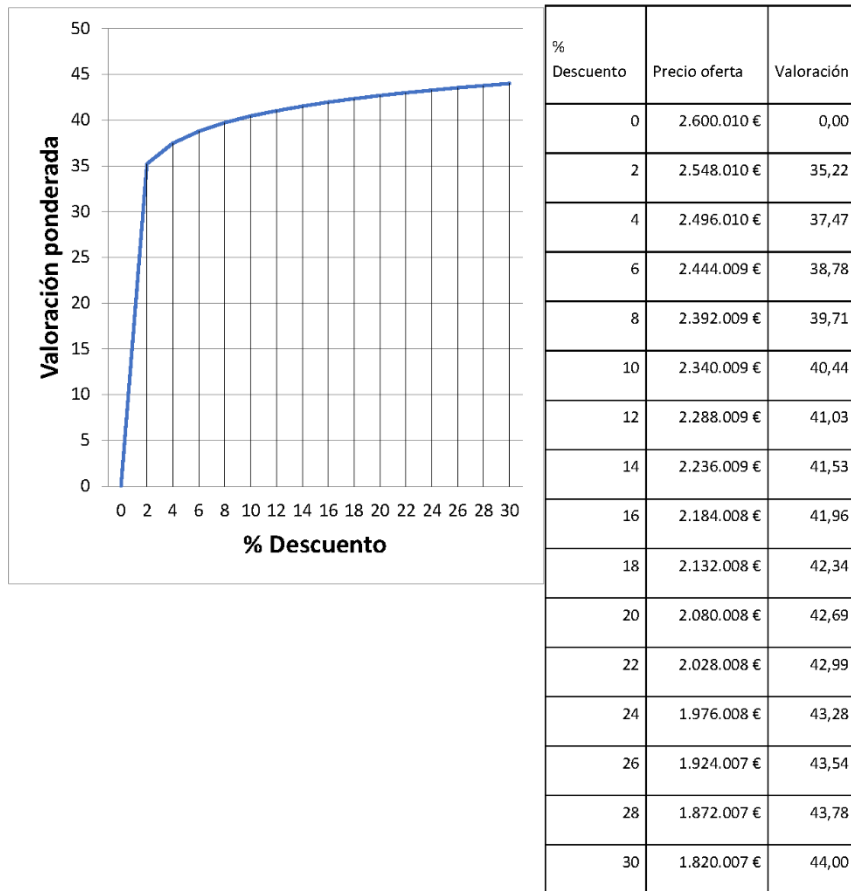
Donde:

- Vi = es la valoración de la oferta de la empresa i .
- IL = Importe máximo de licitación 2.600.010,00 euros sin IVA.
- Oi = es la oferta económica sin IVA presentada por la empresa i .
- $Di = IL - Oi + 1$
- Min = precio sin IVA de la oferta más baja.
- $base = IL - Min + 1$
- $\log_{base} Di$ es el logaritmo en base de Di
- $Pmax$ es el factor de ponderación asignado al criterio (44 puntos).

Dada la naturaleza, complejidad y características técnicas del contrato, se introduce esta fórmula que tiene en cuenta, por un lado, los porcentajes de bajada presentados por los licitadores y, por otro lado, modera el impacto de ofertas con altos porcentajes de baja, por los riesgos que introducen en cuanto a la viabilidad de la ejecución del objeto del contrato y a la viabilidad del modelo económico presentado por los licitadores. Considerando la repercusión del servicio objeto del contrato en los sistemas de información del Defensor del Pueblo, se considera conveniente minimizar el riesgo de una incorrecta ejecución por parte del adjudicatario por haber arriesgado demasiado en su oferta económica, y asegurar en la medida de lo posible la viabilidad de todo el proyecto.

Para mayor claridad y comprensión, a continuación, se realiza una simulación de la fórmula matemática a efectos didácticos y se representa gráficamente la función.

El ejemplo considera 16 ofertas ficticias Oi , con descuentos respecto del precio máximo de licitación IL y su valoración Vi obtenida. También se representa la función según los 16 valores considerados.



2. Ampliación del importe de la bolsa tecnológica exigida en el punto 4.1 del PPT. Máximo 2,5 puntos.

La puntuación máxima de este criterio será de 2,5 puntos.



Se otorgarán un máximo de 2,5 puntos a los licitadores que oferten importes adicionales a la bolsa tecnológica conforme a la siguiente distribución:

Ampliación de la bolsa tecnológica	Puntuación
5 % DEL PRECIO DEL CONTRATO + 60.000 €	1,25 puntos
5 % DEL PRECIO DEL CONTRATO + 120.000 €	2,5 puntos

3. Ampliación de la frecuencia de renovación de móviles de gama alta. Máximo 1 punto.

La puntuación máxima de este criterio será de 1 punto.

Se otorgará 1 punto a los licitadores que oferten una renovación anual de los móviles de gama alta.

4. Tarifas de voz y datos ilimitados en perfil de movilidad parcial. Máximo 2,5 puntos.

La puntuación máxima de este criterio será de 2,5 puntos.

Se otorgarán 2,5 puntos a los licitadores que oferten tarifas de voz y datos ilimitados en las líneas móviles asociadas a los perfiles de movilidad parcial.

5. Incremento de ancho de banda de conexión a Internet. Máximo 1 punto.

La puntuación máxima de este criterio será de 1 punto.

Se otorgará 1 punto a los licitadores que oferten 1Gbps de ancho de banda para la conexión a Internet.

La puntuación final será la suma de los apartados anteriores 1, 2, 3, 4 y 5.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Apartado 23 - OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Procede: Sí

Se considerarán, en principio, desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

1. Cuando, concurriendo un solo licitador, su oferta económica sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.
4. Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Apartado 24 - ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

Procede: NO

Apartado 25 - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VINCULADOS A UN JUICIO DE VALOR

La documentación relativa a los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor deberá presentarse en el sobre número 2. Esta parte de la oferta deberá ajustarse a lo previsto en el pliego de prescripciones técnicas y en todo caso deberá desarrollar los elementos siguientes:

1. Características generales.
 - 1.1. Identificación de la propuesta.
 - 1.2. Datos del licitador y las empresas subcontratadas, si fuera el caso.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

2. Resumen Ejecutivo - Aspectos más significativos y relevantes del servicio propuesto. El resumen debe exponer la coherencia entre el alcance del pliego y el servicio ofertado, adaptándose a las particularidades del proyecto del servicio de comunicaciones y seguridad del Defensor del Pueblo.
3. Descripción detallada de los servicios y de la infraestructura.
 - 3.1. Descripción de la arquitectura de los servicios, de los componentes y subsistemas propuestos para la ejecución del proyecto, así como otros elementos de valor añadido para la resolución del proyecto que no estén incluidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
 - 3.2. Descripción de las infraestructuras y plataformas propuestas, su necesaria integración sin generar duplicidades inconvenientes y su alineación con la propuesta de servicios en la resolución de los requisitos propuestos en el PPT.
4. Adecuación funcional de la oferta y respuesta adecuada a cada uno de los requisitos planteados en el PPT.

Al margen de que los licitadores den respuesta resumida a los requisitos respondiendo al documento en la hoja de cálculo Tabla de requisitos, deberán realizar aquí una exposición más detallada que profundice y exponga con mayor nivel de claridad la respuesta a cada uno de los bloques funcionales del PPT.

4.1. Bolsa tecnológica.

4.2. Requisitos.

4.2.1. Servicios de red

- 4.2.1.1. Enlace entre centros de trabajo
- 4.2.1.2. Conexión con Internet
- 4.2.1.3. Servicio Akamai (CDN, streaming, Dynamic Site Delivery Secure, Netstorage)
- 4.2.1.4. Servicio anti DDoS
- 4.2.1.5. Servicio mantenimiento y gestión RED
- 4.2.1.6. Servicio WI-FI de los centros de trabajo

4.2.2. Servicios de seguridad

- 4.2.2.1. Servicio de cortafuegos en los centros de trabajo
- 4.2.2.2. Servicio de balanceadores con seguridad WAF en los centros de trabajo
- 4.2.2.3. Servicio de gestión de información, eventos de seguridad y sistemas de orquestación y automatización de seguridad (SIEM/SOAR)
- 4.2.2.4. Servicio de correo seguro cloud
- 4.2.2.5. Servicio de gestión de vulnerabilidades

4.2.3. Servicios de Integración

4.2.3.1. SASE

4.2.3.1.1. ZTNA

4.2.3.1.2. CASB

4.2.3.1.3. FWaaS

4.2.3.1.4. Servicio de navegación segura Cloud

4.2.3.1.5. Threat Protection

4.2.3.1.6. Servicio de protección de pérdida de datos (DLP)

4.2.3.1.7. Conexión con nube de Azure

4.2.3.1.8. Conexión con nube de Oracle

4.2.3.2. Integración de M365 y proyecto de Transformación Digital

4.2.3.3. Seguridad Cloud

4.2.4. Servicio de VOZ

4.2.4.1. Servicio de telefonía

4.2.4.2. Plataforma piloto VOZ365

4.2.4.3. Servicio de grabador multiplataforma

4.2.4.4. Servicio de FAX

4.2.4.5. Servicio de Red Inteligente

4.3. Seguridad

Se describirá las medidas que se implantarán para asegurar la alineación del proyecto con el marco normativo del Esquema Nacional de Seguridad, y las guías técnicas que le sean de aplicación.

4.4. Servicio Gestionado

Se demanda una descripción detallada de todas las funcionalidades que se llevarán a cabo por parte del servicio gestionado, incluido el centro de operaciones.

Se describirá como el servicio gestionado realizará la orquestación de todos los elementos del servicio, incluida la coordinación de todas las partes.

Se detallarán las herramientas que pondrá a disposición del Defensor del pueblo para el seguimiento del servicio, incluida herramienta de ticketing.

También se deben describir los mecanismos de comunicación y procedimientos.

Incluirá la descripción de la coordinación con el plan de contingencias ante incidentes.

4.4.1. Plan de contingencia y continuidad del negocio

Incluirá una descripción completa del plan de contingencia. Deberá describir el procedimiento de declaración de contingencia, comunicación de las partes, los incidentes que cubrirá, los medios que se dedicarán y los procedimientos.

Se deberá describir igualmente con detalle el servicio de respuesta a incidentes

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

4.4.2. Acuerdo de Nivel de Servicios (SLAs)

Se describirá en este apartado los mecanismos y procedimientos que se proponen para medir el nivel de servicio.

Las ofertas deben describir los informes periódicos que remitirán al Defensor del Pueblo que permitirán realizar el seguimiento del cumplimiento de los distintos SLAs solicitados.

5. Provisión, instalación, explotación y devolución del servicio

Los licitadores describirán en este apartado la planificación de cada una de las fases del proyecto, con una descripción detallada del calendario de trabajo con las etapas, actividades principales a ejecutar, control de desviaciones, identificación y gestión de riesgos, mecanismo de seguimiento del proyecto, etc.

El cronograma deberá mostrar la planificación detallada del trabajo a realizar semanal o mensualmente, con las fechas de inicio y finalización de todas las fases y etapas

6. Tratamiento de los datos de carácter personal, cumplimiento normativo.

Dada la naturaleza de los expedientes del Defensor del Pueblo en los que los ciudadanos aportan datos de carácter personal, a menudo de gran sensibilidad y especialmente protegidos, y puesto que parte de esta información puede ser accedida por los diversos mecanismos de seguridad e inspección objeto de este PPT, los licitadores deberán describir los mecanismos previstos para garantizar el cumplimiento de la normativa actual vigente sobre el tratamiento de datos de carácter personal

7. Modelo de gobernanza

Las ofertas deben detallar los diversos niveles organizativos contemplados, sus roles, funciones y obligaciones. También se deberán describir los mecanismos de coordinación: reuniones periódicas y extraordinarias, informes...

8. Equipo de trabajo

Se deberá incluir la descripción del grupo de trabajo que se estima necesario para la ejecución del proyecto en cada una de sus hitos y fases, debiendo indicarse la composición del equipo de proyecto en número de personas, cualificación técnica y experiencia en proyectos similares.

9. Interoperabilidad

La oferta describirá las medidas que se adoptarán para cumplir con el NIT de aplicación dentro del marco normativo del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Igualmente, debe describir los mecanismos que permitirán seguir utilizando los recursos actualmente en uso de la red SARA.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

10. Formación

Los licitadores deberán proponer un plan de formación que ayude y acompañe a la asimilación del cambio y la adopción del nuevo sistema por parte del personal técnico del Defensor del Pueblo.

11. Documentación de los trabajos

El licitador indicará en su oferta, con el máximo detalle, la documentación técnica que se compromete a entregar en el desarrollo del proyecto a lo largo de los distintos hitos y fases.

12. Gestión de la calidad

La oferta describirá el plan de calidad orientado a las necesidades del proyecto conforme a lo establecido en el apartado 11 del PPT "Gestión de la Calidad", teniendo en cuenta la claridad del mismo y la inclusión de todas las acciones para garantizar la calidad de los productos/servicios objeto del contrato. Se tendrán en cuenta factores como la concreción, su nivel de detalle y la adecuación a la particularidad del proyecto.

13. Respuesta resumida conforme a la Tabla de requisitos

Apartado 26 - ÓRGANOS DE ASISTENCIA AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Mesa de contratación: la composición de la mesa de contratación figura publicada en el perfil de contratante del órgano de contratación.

Apartado 27 - CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

La empresa adjudicataria deberá garantizar a las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato y durante toda su vigencia, la aplicación y mantenimiento estricto de las condiciones laborales que establezca el convenio colectivo de aplicación.

El contratista deberá pagar a sus trabajadores el salario correspondiente, cuyo importe y modalidades será el establecido en el convenio colectivo de aplicación, así como mantener dichas condiciones mientras dure la ejecución del contrato.

El mismo compromiso se exigirá a las empresas subcontratistas, siendo responsabilidad del contratista principal asegurar su cumplimiento frente a la entidad contratante.

También se exigirá al contratista el cumplimiento de las obligaciones de pago a subcontratistas y suministradores conforme al art.216 LCSP.

El incumplimiento grave y doloso de las anteriores condiciones especiales de ejecución será causa de resolución del contrato. Si quien incumpliera el compromiso fuera un subcontratista, el adjudicatario, a requerimiento del órgano de contratación, resolverá el subcontrato, sin indemnización alguna para el adjudicatario.

DEFENSOR
DEL PUEBLOCONTRATO SERVICIOS
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA
Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Apartado 28 - EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Posibilidad de ejecutar determinadas partes o trabajos, en atención a su especial naturaleza, directamente por el propio licitador o, por un participante en la UTE: No procede.

Apartado 29 – SUBCONTRATACIÓN

Sí

Pago directo a los subcontratistas: No

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato a subcontratar, su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas: Sí

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 122.2 letra e) LCSP, los licitadores tienen la obligación de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Esta obligación se califica de esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

Apartado 30 - CESIÓN DEL CONTRATO

Procede: Sí

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el contratista a un tercero: NO, ya que la cesión no es posible de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 214.1 LCSP.

Apartado 31 - MODIFICACIONES PREVISTAS EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

Procede: Sí

Porcentaje afectado: 15% precio inicial del contrato

Alcance, límite, condiciones y procedimiento que haya que seguirse para realizar la modificación:

El contrato podrá modificarse, siendo obligatorio para el contratista conforme al artículo 206 LCSP, en el caso de que, manteniendo la finalidad del mismo y de acuerdo con el artículo 204 de la LCSP, se produzcan las circunstancias siguientes:

-En caso de finalización exitosa del proyecto Voz365, el Defensor del Pueblo podrá decidir la migración del servicio de telefonía fija IP actual hacia este nuevo servicio.

-Cuando las necesidades del Defensor del Pueblo obliguen a añadir servicios de comunicaciones o incrementar el número de líneas móviles a este contrato.

Condiciones de la modificación a la circunstancia 2:

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

-En el caso de la seguridad, cuando el Defensor del Pueblo requiera de nuevos servicios derivados de cambios normativos o nuevos servicios de ciberseguridad que aparezcan en el mercado ante nuevas amenazas.

La suma de las modificaciones anteriores, aislada o conjuntamente, en ningún caso podrá superar el 15% del precio inicial del contrato.

Apartado 32 - SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Abono al contratista de los daños y perjuicios por suspensión del contrato: de conformidad con lo dispuesto en el artículo 208 LCSP.

Apartado 33 - PENALIDADES

El adjudicatario deberá cumplir con el objeto del contrato correspondiente de conformidad con los parámetros de calidad comprometidos en el contrato y en los plazos establecidos tanto en el presente pliego como en el pliego de prescripciones técnicas.

Si llegado el término de cualquiera de dichos plazos, el adjudicatario hubiera incurrido en demora por causas imputables al mismo o si se produjeran desviaciones respecto de los citados parámetros de calidad, se impondrán las penalidades indicadas a continuación:

- Por incumplimiento de plazos de la "fase II Implantación".

Penalidades:

Por cada semana de retraso en la puesta en producción de los servicios planificados para la "fase II Implantación", y que deben estar en producción el 1 de abril de 2022 se podrá imponer una penalidad del 0,5% del precio del contrato, IVA excluido.

- Por incumplimiento de plazos de la "fase VI Implantación evolutiva".

Penalidades:

Por cada semana de retraso en la puesta en producción de los servicios planificados para la "fase VI Implantación evolutiva", y que deben estar en producción el 1 de enero de 2023 se podrá imponer una penalidad del 1% del precio del contrato, IVA excluido.

- Por cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato.

Penalidades:

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Si el contratista advertido de la necesidad de subsanar un incumplimiento técnico que no esté especificado en los SLAs, no lo hiciera en el plazo concedido para ello por el responsable del contrato, se podrá imponer una penalidad diaria en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido.

- Por incumplimiento de las condiciones del Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) solicitados en el apartado "4.4.2 Acuerdo de Nivel de Servicios (SLAs)" del PPT.

Penalidades:

Por defecto de SLA1. Disponibilidad de los servicios contratados.

En el apartado "SLA1. Disponibilidad de los servicios contratados" de la sección Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) del pliego técnico se describe el indicador I1 que mide el cumplimiento de este SLA.

El valor demandado es I1 > 99,5%.

En caso de no alcanzar este umbral se aplicará una penalización del 1,3 % del periodo de facturación mensual, IVA excluido.

Por defecto de SLA2. Resolución de incidencias, problemas y peticiones de servicio.

En el apartado "SLA2. Resolución de incidencias, problemas y peticiones de servicio" de la sección Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) del pliego técnico se describe el indicador I2 que mide el cumplimiento de este SLA.

El valor demandado es I2 > 95 %.

En caso de no alcanzar este umbral se aplicará una penalización del 3,2% del periodo de facturación mensual, IVA excluido.

Por exceso de tiempo en SLA3 resolución de incidencias.

En el apartado "SLA3 Tiempos de resolución de incidencias" de la sección Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) del pliego técnico se describen los tiempos máximos de resolución para las incidencias que se produzcan según la criticidad de las mismas.

El cálculo de la penalización en este apartado será proporcional al número de minutos de retraso totales por cada nivel de criticidad durante el periodo de medida mensual, y no será mayor del 5% del periodo de facturación mensual.

Para el cálculo de los minutos de retraso por cada incidencia se utilizará la siguiente fórmula:

$HR = (Fr - Fpz)$

Siendo:

- HR: Minutos de retraso de cada incidencia.
- Fr: Fecha de resolución de la incidencia.
- Fpz: Fecha en que finalizaba el plazo máximo de resolución de la incidencia.

Se aplicará una penalización sobre la facturación mensual del periodo de medida de acuerdo a la formula siguiente:

Criticidad de la incidencia	% de penalización sobre la facturación mensual
Critica	(HR acumulado por incidencias criticas) x 0,018%
Importante	(HR acumulado por incidencias importantes) x 0,013%
Menor	(HR acumulado por incidencias menores) x 0,01%

Ejemplo:

Criticidad	Nº minutos exceso acumulados	% Factor Penalización	% Penalización
Criticas	60	0,018%	1,08%
Medias	60	0,013%	0,78%
Bajas	60	0,01%	0,6%
Penalización total sobre la facturación mensual (IVA excluido)			2,46%

Por exceso de tiempo en SLA4 resolución de peticiones de servicio

En el apartado "SLA4. Tiempos de resolución peticiones de servicio" de la sección Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) del pliego técnico se describen los tiempos máximos de resolución para las peticiones de servicio que se generen según la urgencia de las mismas.

El cálculo de la penalización en este apartado será proporcional al número de minutos de retraso totales por cada nivel de urgencia durante el periodo de medida mensual, y no será mayor del 5% del periodo de facturación mensual.

Para el cálculo de los minutos de retraso por cada petición de servicio se utilizará la siguiente fórmula: $HR = (Fr - Fpz)$

Siendo:

- HR: Minutos de retraso de cada petición de servicio.
- Fr: Fecha de resolución de la petición de servicio.
- Fpz: Fecha en que finalizaba el plazo máximo de resolución de la petición de servicio.

Se aplicará una penalización sobre la facturación mensual del periodo de medida de acuerdo a la formula siguiente:

Urgencia de la petición	% de penalización sobre la facturación mensual
-------------------------	--

Urgente	(HR acumulado por las peticiones urgentes) x 0,018%
Media	(HR acumulado por las peticiones medias) x 0,013%
Baja	(HR acumulado por incidencias bajas) x 0,01%

Ejemplo:

Urgencia	Nº minutos exceso acumulados	% Factor Penalización	% Penalización
Críticas	60	0,018%	1,08%
Medias	60	0,013%	0,78%
Bajas	60	0,01%	0,6%
Penalización total sobre la facturación mensual (IVA excluido)			2,46%

Por defecto en SLA5 Resolución de peticiones de cambio y/o actualizaciones

En el apartado "SLA5. Resolución de peticiones de cambio y/o actualizaciones" de la sección Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) del pliego técnico se describe el indicador I5 que mide el cumplimiento de este SLA.

El valor demandado es I5 > 99%.

En caso de no alcanzar este umbral se aplicará una penalización del 4,5% del periodo de facturación mensual, IVA excluido.

Por exceso en SLA6 Disponibilidad de la capacidad contratada.

En el apartado "SLA6. Disponibilidad de la capacidad contratada" de la sección Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) del pliego técnico se describe el indicador I7 que mide el cumplimiento de este SLA.

Valor objetivo demandado es I6 ≤ 30.

En caso de superar este umbral se aplicará una penalización del 2,5% del periodo de facturación mensual, IVA excluido.

- Por declaración de nulidad de algún servicio demandado con cargo a la bolsa de horas tecnológicas del apartado 4.1 del PPT.

Penalidades:

En el caso de que algún servicio demandado con cargo a la bolsa de horas tecnológicas se declarara nulo, conforme a los criterios que se indican en el apartado 4.1 del PPT, se podrá imponer una penalidad del 100% del precio propuesto del servicio demandado que no fue objeto de acuerdo.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Las penalidades se impondrán por acuerdo inmediatamente ejecutivo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido cuando no puedan deducirse del pago.

Apartado 34 - CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Será causa específica de resolución del contrato:

-El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.

-La infracción de las condiciones de subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación.

Apartado 35 - PLAZO DE GARANTÍA

No hay.

Apartado 36 - DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

Duración: La obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras exista relación, comercial o de otra clase, entre ambas partes. En particular y en alusión al objeto de la cesión de la información confidencial por parte del Defensor del Pueblo, la vigencia del presente acuerdo permanecerá durante el período de licitación del contrato para la prestación de servicios de seguridad gestionada y, más allá, durante la vigencia del contrato formalizado con el adjudicatario.

Las obligaciones de confidencialidad comprenden lo siguiente:

CONFIDENCIALIDAD EN LA CONTRATACIÓN

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y de las disposiciones contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, relativas a los principios de transparencia y publicidad que deben regir la licitación, las entidades contratantes no podrán divulgar la información facilitada por las entidades licitadoras que éstos hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta.

El carácter de confidencial puede afectar, entre otros, a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de las ofertas y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en el procedimiento de licitación en cuestión o en otros posteriores.

La obligación de confidencialidad no podrá impedir el acceso y la divulgación de la información no confidencial del expediente de contratación, como puede ser la liquidación, los plazos finales de

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

ejecución de los servicios, la identidad del adjudicatario o las partes esenciales de las ofertas presentadas, así como las posibles modificaciones posteriores, entre otras.

Así mismo, toda la documentación o información facilitada por el Defensor del Pueblo a los licitadores al objeto de que dispongan de la información precisa para la presentación de las ofertas correspondientes, que tenga carácter confidencial, deberá ser tratada por éstos como tal.

Una vez adjudicado el contrato objeto de la licitación, si el Defensor del Pueblo facilitara a la empresa adjudicataria información adicional necesaria para la prestación de los servicios, ésta deberá ser considerada confidencial, por lo que tanto la empresa adjudicataria como cualquiera persona que intervenga o esté relacionado con la ejecución del contrato, deberán tratarla como tal.

Cuando la información presentada incluya datos personales, será necesario considerar las disposiciones sobre Protección de Datos establecidas en la normativa vigente.

Todas las personas que intervengan en cualquier fase del proceso de licitación, estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) en relación con los datos de carácter personal.

Todos los datos de carácter personal que se gestionen por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato deberán ser procesados y gestionados conforme a lo dispuesto en el correspondiente Pliego, y en particular conforme a lo descrito en el apartado que regula el tratamiento de datos personales por cuenta de terceros. En su defecto, cuando no se haya declarado o no exista tratamiento de datos personales, la empresa adjudicataria deberá proceder a la devolución de toda la información al Defensor del Pueblo o a quien esta designe, al finalizar el contrato.

CONFIDENCIALIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 35.1.m) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el Pliego o el propio contrato determinará la extensión objetiva y temporal del deber de confidencialidad impuesto a la empresa adjudicataria. Por tanto, la empresa adjudicataria estará obligada a mantener la plena confidencialidad y secreto con respecto a la información confidencial (de conformidad con lo definido en el contrato o pliego) a la que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del contrato, y al menos durante cinco (5) años desde el conocimiento de la información concernida, salvo que en el correspondiente Pliego o en el contrato se determine un plazo distinto.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Se considerará confidencial, a todos los efectos, “toda la información y documentación relativa al Defensor del Pueblo, así como los buenos usos, prácticas y procedimientos internos”, que pudiera conocer la empresa adjudicataria con motivo de la ejecución del contrato. El Defensor del Pueblo no otorga derecho alguno a la empresa adjudicataria por el acceso a su sistema de información. En la misma línea, se confiere el carácter confidencial a aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, incluyendo, expresamente, toda la información asociada a medidas de seguridad y de protección, configuraciones desarrolladas, protecciones del servicio y aplicaciones, elementos y descripciones de infraestructura y arquitectura, procesos de autenticación y protocolos de seguridad, comunicaciones, incidencias, informes de terceros, controles de capacidad y evaluaciones de las disponibilidades implicadas, análisis automáticos, redes y protecciones del perímetro, elementos adscritos a la continuidad, registros de actividad y protecciones asociadas, protocolos de copias y restauraciones, elementos de mantenimiento y garantías implicadas, y cuantos otros elementos puedan considerarse un riesgo a los efectos del servicio contratado o la información vinculada al mismo.

La empresa adjudicataria se compromete a no divulgar, no ceder o exponer la información confidencial titularidad del Defensor del Pueblo sin su previo consentimiento expreso y por escrito. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá abstenerse de emplear la documentación y/o información confidencial conocida o facilitada durante la ejecución del contrato para fines ajenos a los propios de la ejecución del contrato.

Cuando el contrato no requiera el acceso al sistema de información del Defensor del Pueblo, pero suponga el acceso a las instalaciones, la empresa adjudicataria se compromete a mantener plena confidencialidad de la información que de tal naturaleza pudiera conocer de manera accidental por los accesos a las instalaciones, y especialmente, aquella que pueda suponer un riesgo para el Defensor del Pueblo en caso de ser conocida y/o pueda suponer una brecha de seguridad.

Cuando la información presentada incluya datos personales, será necesario considerar las disposiciones sobre Protección de Datos que sean de aplicación conforme a la normativa vigente. Para el caso de que la contratación implique el acceso de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el Defensor del Pueblo, la empresa adjudicataria y todas las personas que intervengan en cualquier fase del proceso de contratación, estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD). La empresa adjudicataria se compromete a formalizar acuerdos de confidencialidad con el personal que se adscriba a la ejecución del contrato, y a mantener una sensibilización y formación constante.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

El adjudicatario acepta expresamente que cualquier tipo de entregable generado como parte de la ejecución del contrato asociado al presente Pliego es propiedad del Defensor del Pueblo. Todos los informes, estudios, documentos, scripts y códigos fuente elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad del Defensor del Pueblo, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que estime conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

Apartado 37 - PLAZO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS

Los interesados en el procedimiento de licitación deberán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación de diez días antes de la finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

Apartado 38 - PERFIL DE CONTRATANTE

La dirección de acceso al perfil de contratante en la entidad contratante es:

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3AperfilContratante&idBp=i4Wexk4bK2AQK2TEFXGy%2BA%3D%3D>

Apartado 39 - OBSERVACIONES

Las empresas interesadas en presentarse a esta licitación podrán solicitar información técnica adicional a la incluida en el pliego de prescripciones técnicas que por su condición de información confidencial no estará accesible en el enlace a la licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Para solicitar el acceso a dicha información confidencial será preciso remitir a la dirección de correo electrónico informatica@defensordelpueblo.es el siguiente documento debidamente cumplimentado y firmado.

Una vez recibido y comprobado el acuerdo de confidencialidad, el Defensor del Pueblo remitirá a la empresa solicitante el documento extendido a la misma dirección de correo electrónico desde la que se realizó la petición.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA

DECLARACIONES

Declara el Defensor del Pueblo:

- Que ha decidido transmitir cierta información confidencial, propiedad de la institución relacionada con las tecnologías, la seguridad de sus sistemas de información y planes de continuidad del negocio y de otros tipos, a la que en lo sucesivo se le denominará

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

“Información Confidencial”, necesaria para poder ajustar y optimizar la oferta de servicios de seguridad gestionada.

Declara la Empresa _____ (en adelante, parte receptora), por conducto de su representante:

Que es una sociedad mercantil debidamente constituida, como consta en la escritura pública

_____ otorgada ante D. _____, Notario de _____.

D. _____ vecino de _____ con Documento de identidad _____

en representación de la mencionada empresa.

Que es su voluntad obligarse en los términos de este acuerdo.

Que, en virtud de la naturaleza de este acuerdo, podrá constituirse como parte divulgante y de que, una vez reconocida la personalidad con la que comparece a celebrar el presente acuerdo, manifiesta su libre voluntad para obligarse en los términos de las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA. La parte receptora se obliga a no divulgar a terceras partes, la “Información Confidencial”, que reciba del Defensor del Pueblo, y a darle a dicha información el mismo tratamiento que le daría la información confidencial de su propiedad.

Para efectos del presente acuerdo “Información Confidencial” comprende toda la información suministrada por el Defensor del Pueblo ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal al ser entregada a la parte receptora.

SEGUNDA. La parte receptora se obliga a mantener de manera confidencial la “Información Confidencial” que reciba del Defensor de Pueblo y a no darla a una tercera parte diferente de susténicos y asesores que tengan la necesidad de conocer dicha información para los propósitos autorizados en la Cláusula Sexta de este acuerdo, y quienes deberán estar de acuerdo en mantener de manera confidencial dicha información.

TERCERA. La parte receptora se obliga a no divulgar la “Información Confidencial” a terceros, sin el previo consentimiento por escrito del Defensor del Pueblo.

CUARTA. La parte receptora se obliga a tomar las precauciones necesarias y apropiadas para

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

mantener como confidencial la "Información Confidencial" propiedad del Defensor del Pueblo, incluyendo, mas no limitando, el informar a sus empleados que la manejen, que dicha información es confidencial y que no deberá ser divulgada a terceras partes.

QUINTA. La parte receptora está de acuerdo en que la "Información Confidencial" que reciba de la otra parte es y seguirá siendo propiedad de ésta última, a usar dicha información únicamente de la manera y para los propósitos autorizados en la Cláusula Sexta de este acuerdo.

SEXTA. La parte receptora se obliga a utilizar la "Información Confidencial" del Defensor del Pueblo, únicamente para la elaboración y diseño de la oferta de servicios de seguridad gestionada para el Defensor del Pueblo en los términos y condiciones expresados en los pliegos que rigen dicha contratación.

SEPTIMA. Las partes convienen que en caso que la parte receptora incumpla parcial o totalmente con las obligaciones a su cargo derivadas del presente acuerdo, la parte receptora será responsable de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento llegase a ocasionar a la parte divulgante.

OCTAVA. No obstante, lo dispuesto en contrario en este acuerdo la parte receptora NO tendrá obligación de mantener como confidencial cualquier información:

1. Que previa a su divulgación fuese conocida por la parte receptora, libre de cualquier obligación demantenerla confidencial, según se evidencie por documentación en su posesión;
2. Que sea desarrollada o elaborada de manera independiente por o de parte del receptor o legalmente recibida, libre de restricciones, de otra fuente con derecho a divulgarla;
3. Que sea o llegue a ser del dominio público, sin mediar incumplimiento de este convenio por la parte receptora; y,
4. Que se reciba de un tercero sin que esa divulgación quebrante o viole una obligación de confidencialidad.

NOVENA. La vigencia del presente acuerdo permanecerá vigente mientras exista relación, comercial o de otra clase, entre ambas partes. En particular y en alusión al objeto de la cesión de la información confidencial por parte del Defensor del Pueblo, la vigencia del presente acuerdo permanecerá durante el período de licitación del contrato para la prestación de servicios de seguridad gestionada y, más allá, durante la vigencia del contrato formalizado con el adjudicatario.

DÉCIMA. En caso de no resultar adjudicatario del contrato, la parte receptora se obliga a la destrucción dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha de adjudicación del contrato objeto de la licitación, de toda la "Información Confidencial" transmitida de manera escrita, grabada en un



CONTRATO SERVICIOS
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA
Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

medio magnético o de otra forma tangible, a la parte receptora por parte del Defensor del Pueblo, deberá ser devuelta al Defensor del Pueblo.

En caso de que la parte receptora no cumpla con la destrucción o la devolución del Defensor del Pueblo dentro del plazo establecido en la presente Cláusula, la parte receptora, se hará acreedora a la Pena Convencional establecida en la Cláusula Séptima del presente Acuerdo.

DÉCIMO PRIMERA. En caso de resultar adjudicatario, las obligaciones establecidas en este acuerdo para la parte receptora, respecto a la confidencialidad, de la "Información Confidencial" y al uso de la misma, prevalecerán a la terminación del contrato, por un periodo de por lo menos 2 (dos) años a partir de dicha terminación.

DÉCIMO SEGUNDA. Este acuerdo constituye el acuerdo total entre las partes respecto a dicha información confidencial y substituye a cualquier otro entendimiento previo, oral o escrito, que haya existido entre las partes.

DÉCIMO TERCERA. Ninguna de las partes podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo.

DÉCIMO CUARTA. Este convenio solamente podrá ser modificado mediante consentimiento de las partes, otorgado por escrito.

DÉCIMO QUINTA. Para la interpretación y cumplimiento del presente acuerdo, todo firmante se somete a la jurisdicción de las leyes y tribunales designados por el Defensor del Pueblo, renunciando desde ahora a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa, señalando desde este momento como su domicilio legal el siguiente:

D. _____.

Calle _____

Ciudad _____

Enterada del contenido y alcance del presente acuerdo, lo firma a fecha _____

_____ Firma

ANEXO II A

CONTENIDO DEL SOBRE 1 "DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS"

1. DEUC del licitador: cumplimentar modelo de DEUC disponible en el enlace de la licitación conforme a las instrucciones indicadas en la cláusula 23 del pliego.
2. Declaración relativa al cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social y de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, conforme al siguiente modelo:

D/Dña.....con DNI..... en nombre propio/en representación de la empresaen calidad de declara que la empresa (elija la opción que corresponda)

- Es un Centro Especial de Empleo
- Emplea a menos de 50 trabajadores
- Emplea a 50 o más trabajadores y (elija la opción que corresponda):
 - Cumple con la obligación de que, entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores con discapacidad, establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
 - Cumple las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.
- Que la empresa a la que representa cumple con las disposiciones vigentes en materia laboral y social.
- Que la empresa a la que representa: (elija la opción que corresponda)
 - Cumple con lo establecido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativo a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- En aplicación del apartado 5 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la empresa no está obligada a la elaboración e implantación del plan de igualdad.

Fecha y firma del licitador

3. En su caso, DEUC de empresas empleadas para integración de la solvencia con medios externos.
4. En su caso, compromiso para la integración de la solvencia con medios externos, conforme al siguiente modelo:

D./Dña , con DNI número..... en nombre y representación de la entidad , con NIF al objeto de participar en la contratación denominada..... convocada por².....:

Y

D./Dña , con DNI número..... en nombre y representación de la entidad , con NIF

Se comprometen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a:

- Que la solvencia o medios que pone a disposición la entidad a favor de la entidad son los siguientes³:

-

-

-Que durante toda la ejecución del contrato dispondrán efectivamente de la solvencia o medios que se describen en este compromiso.

- Que la disposición efectiva de la solvencia o medios descritos no está sometida a condición o limitación alguna.

Fecha

Firma del licitador.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Firma de la otra entidad.

1 Si se recurre a la solvencia o medios de varias entidades se deberá cumplimentar una declaración conforme al modelo, por cada una de las entidades que pone a disposición del licitador su solvencia o medios.

2 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

3 Se deberá indicar la solvencia o medios concretos.

5. En su caso, DEUC de empresas componentes de la UTE licitadora.

6. En su caso, información del grupo de empresas al que pertenezca el licitador, conforme al siguiente modelo:

D/Dña.....con DNI..... en nombre
propio/en representación de la empresa
.....en calidad de
.....al objeto de participar en la licitación del
contrato
denominado.....
convocado
por..... declara
bajo su responsabilidad que la empresa..... pertenece al grupo de
empresas denominadodel cual se adjunta listado de empresas
vinculadas de conformidad con el artículo 42 del Código de Comercio.

En, a de de

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

ANEXO II B

CONTENIDO DEL SOBRE 2 "CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR"

En este sobre se incluirán dos documentos relativos a la parte de la oferta que debe ser valorada conforme a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor:

- Documento desarrollado siguiendo lo indicado en el apartado 25 del Anexo I.
- Documento resumen en formato hoja de cálculo denominada **Tabla de requisitos**. Dicha hoja de cálculo se encuentra en el anuncio de licitación como documentación anexa a los pliegos.



ANEXO II C

CONTENIDO DEL SOBRE 3 " CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS"

D./Dña....., con DNI número.....en nombre (propio o de la empresa que representa)con NIF..... y domicilio fiscal en calle número..... enterado del anuncio publicado en el (perfil de contratante, DOUE) del día de de y de las condiciones, requisitos y obligaciones sobre protección y condiciones de trabajo que se exigen para la adjudicación del contrato de..... se compromete a tomar a su cargo la prestación, con estricta sujeción a los expresados requisitos, condiciones y obligaciones, conforme a la siguiente oferta:

1. PRECIO (expresado en euros, escrito en número)

Importe base:	€
Importe IVA:	€
Importe total IVA incluido:	€

2. OTROS CRITERIOS: (señale con "x" la opción que se oferta)

-Ampliación del importe de la bolsa tecnológica:

- Ampliación en 60.000 € sobre la bolsa exigida (5% del precio del contrato)
- Ampliación en 120.000 € sobre la bolsa exigida (5% del precio del contrato)

-Ampliación de la frecuencia de renovación de móviles de gama alta (a frecuencia anual):

- Sí
- No

-Tarifas de voz y datos ilimitados en perfil de movilidad parcial:

- Sí
- No

-Incremento de ancho de banda de conexión a internet (a 1 Gbps):

- Sí
- No

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Todo ello de acuerdo con lo establecido en los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares que sirven de base a la convocatoria, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente. En la elaboración de esta oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de fiscalidad, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad.

Fecha y firma del licitador.



CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

ANEXO III INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

-Tratamiento: Contratación de la entidad Defensor del Pueblo

-Responsable del tratamiento de los datos:

D. José Manuel Sánchez Saudinós en nombre y representación de la entidad Defensor del Pueblo con domicilio en c/ Zurbano 42, CP 28010 de Madrid.

Teléfono: 914327952

Correo electrónico: secretariageneral@defensordelpueblo.es

-Delegado de Protección de Datos:

Araceli Bordes García

Teléfono: 914327903

Correo electrónico: dpo@defensordelpueblo.es

-Finalidad del tratamiento de los datos: Homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos contractuales unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información.

-Conservación de los datos: Los datos personales proporcionados se conservarán mientras que los datos personales sean necesarios para la ejecución del contrato.

-Legitimación para el tratamiento de sus datos: La base legal para el tratamiento de sus datos se encuentra en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y el consentimiento de las personas afectadas.

-Comunicación de datos: Los datos se comunicarán a la entidad contratante para fines administrativos, al Tribunal de Cuentas y/o al órgano de control externo autonómico y otros órganos de la Administración.

-Derechos que le asisten: Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si están tratando datos personales que les conciernan, o no.

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Origen de sus datos: Los datos personales tratados proceden del propio interesado o su representante legal, Administraciones Públicas y Registros Públicos.

-Las categorías de datos que se tratan son:

- Datos de identificación
- Códigos o claves de identificación
- Direcciones postales o electrónicas
- Información comercial
- Datos económicos



ANEXO IV MODELO DE COMPROMISO PARA LA INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS

D./Dña , con DNI número.....en nombre y representación de la entidad , con N.I.F. al objeto de participar en la contratación denominada..... convocada por².....:

Y

D./Dña , con DNI número.....en nombre y representación de la entidad , con N.I.F.

Se comprometen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a:

- Que la solvencia o medios que pone a disposición la entidad a favor de la entidad son los siguientes³:

-

-

-Que durante toda la ejecución del contrato dispondrán efectivamente de la solvencia o medios que se describen en este compromiso.

- Que la disposición efectiva de la solvencia o medios descritos no está sometida a condición o limitación alguna.

Fecha

Firma del licitador.

Firma de la otra entidad.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE

1 Si se recurre a la solvencia o medios de varias entidades se deberá cumplimentar una declaración conforme al modelo, por cada una de las entidades que pone a disposición del licitador su solvencia o medios.

2 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

3 Se deberá indicar la solvencia o medios concretos.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

ANEXO V CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El licitador que resulte adjudicatario del contrato deberá firmar, además del documento de formalización del mismo, el presente contrato de encargado de tratamiento de datos personales.

CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, DERIVADO DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

REUNIDOS

DE UNA PARTE, D. José Manuel Sánchez Saudinós en nombre y representación de la entidad el Defensor del Pueblo, con NIF número S2804005C y domicilio en Calle Zurbano, 42, 28010 Madrid (en adelante, el "*Responsable del Tratamiento*").

Y DE OTRA PARTE, D. /Dña. [...], en nombre y representación de la entidad [...], con CIF número [...] y domicilio en [...] (en adelante, el "Encargado del Tratamiento"), en su calidad de [...] de la reseñada sociedad, según escritura de poder otorgada a su favor, el [...] ante el Notario de [...] D. /Dña. [...], con el número de su protocolo [...], e inscrita en el Registro Mercantil de [...], en el Tomo [...], Folio [...], Sección [...], Hoja [...], cuyo nombramiento y facultades declara vigentes.

Ambas partes reconociéndose capacidad jurídica y de obrar suficiente para el otorgamiento del presente Contrato,

MANIFIESTAN

- I. Que el Responsable del Tratamiento es una institución pública encargada de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos mediante la supervisión de la actividad de las administraciones públicas.
- II. Que el Encargado del Tratamiento es una entidad dedicada a los servicios TI: en particular a proporcionar servicios gestionados de comunicaciones y seguridad.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- III. Que ambas partes suscribirán un contrato de prestación de servicios de fecha [...], para cuya ejecución es necesario que el Encargado del Tratamiento tenga acceso y realice tratamientos de datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento. El presente Contrato de tratamiento de datos es anexo y parte inseparable de dicho contrato de servicios, y en su virtud el Encargado del Tratamiento, para la prestación de los servicios gestionados de comunicaciones y seguridad para el sistema de información del Defensor del Pueblo, a favor del Responsable del Tratamiento (en adelante, el "**Servicio**"), podrá acceder y proceder al tratamiento de determinados ficheros de titularidad del Responsable del Tratamiento.
- IV. Que, para regular dicho tratamiento ambas partes acuerdan el otorgamiento del presente Contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, (en adelante, "**RGPD**"), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "**LOPDGDD**") y la normativa que sea de aplicación en cada momento.
- V. Ambas partes reconocen cumplir con todas las obligaciones derivadas de la normativa comunitaria y nacional en materia de protección de datos, en especial las relativas al derecho de información, consentimiento y deber de secreto, y a la adopción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de los datos personales.

El presente contrato se registrará por las siguientes:

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- Definiciones

A los efectos del presente contrato, se tomarán las definiciones establecidas en el artículo 4 del RGPD, en concreto:

- Afectado o interesado: persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del citado artículo.
- Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.

Página 91 de 109

- Datos de carácter personal: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.
- Encargado del tratamiento: persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- Normativa de protección de datos: incluye todas las regulaciones aplicables al tratamiento de Datos, en particular: el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE la normativa nacional en materia de protección de datos, o cualquier otra que las sustituya y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Responsable del tratamiento: persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros.
- Seudonimización: el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.
- Tercero: la persona física o jurídica, pública o privada u órgano administrativo distinta del afectado o interesado, del Responsable del Tratamiento, del Encargado del Tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos bajo la autoridad directa del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento. Podrán ser también terceros los entes sin personalidad jurídica que actúen en el tráfico como sujetos diferenciados.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- Transferencia internacional de datos: Tratamiento de datos que supone una transmisión de los mismos fuera del territorio del Espacio Económico Europeo, bien constituya una cesión o comunicación de datos, bien tenga por objeto la realización de un tratamiento de datos por cuenta del Responsable del Tratamiento establecido en territorio español.
- Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.
- Violación o brecha de la seguridad de los datos personales: toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos

SEGUNDA.- Objeto

El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones conforme a las cuales el Encargado del Tratamiento llevará a cabo el tratamiento de datos personales necesario para la correcta prestación de los Servicios proporcionados al Responsable del Tratamiento.

TERCERA.- Duración

El presente Contrato entrará en vigor el día de su firma y su duración queda vinculada a la duración establecida en el Contrato de prestación de servicios del que el presente es anexo, a excepción de lo referente a la duración del deber de confidencialidad establecido en la estipulación decimoséptima de este contrato.

CUARTA.- Precio

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribibles de forma distinta de lo previsto en el contrato de prestación de los servicios gestionados de comunicación y seguridad en los sistemas de información del Defensor del Pueblo.

QUINTA.- Tipología de datos tratados y categorías de interesados

- 5.1 El tratamiento se realizará sobre datos personales titularidad del Responsable del Tratamiento (en adelante, los *"datos personales"*), con motivo de la prestación de servicios descrita en el contrato del que el presente contrato trae causa, y que el Encargado del Tratamiento presta al Responsable del Tratamiento.

Para lo cual, el Encargado del Tratamiento, empleará la máxima diligencia en la prestación de los Servicios en cuanto al cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD, normativa nacional y otra que afecte al tratamiento de datos personales que realice en el marco del Contrato.

- 5.2 Los tipos de datos personales que el Encargado del Tratamiento tratará en virtud del presente Contrato pueden incluir los siguientes:
- Datos identificativos: nombre y apellidos, NIF/DNI, número de afiliación a la Seguridad Social/Mutualidad, dirección, teléfono, firma, huella, imagen/voz, marcas físicas, firma electrónica, otros datos biométricos.
 - Datos de características personales: estado civil, datos de familia, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad, lengua materna, características físicas o antropométricas
 - Datos de circunstancias sociales características de alojamiento/vivienda, propiedades o posesiones, aficiones y estilo de vida, pertenencia a clubes o asociaciones, licencias, permisos o autorizaciones.
 - Datos académicos y profesionales: formación/titulaciones, historial de estudiante, experiencia profesional, pertenencia a colegios o asociaciones profesionales.
 - Datos de detalles de empleo: profesión, puesto de trabajo, datos no económicos de nómina, historial del trabajador.
 - Datos de información comercial: actividades o negocios, licencias comerciales, suscripciones a publicaciones o medios de comunicación, creaciones literarias, artísticas, científicas o técnicas.
 - Datos económicos, financieros y de seguros: ingresos y rentas, inversiones y bienes patrimoniales, créditos, préstamos y avales, datos bancarios, planes de pensiones y jubilación, datos económicos de nómina, datos de deducciones impositivas e impuestos, seguros, hipotecas, subsidios y beneficios, historial de créditos, tarjeta de crédito.
 - Datos de transacciones de bienes y servicios: bienes y servicios suministrados por el afectado, bienes y servicios recibidos por el afectado, transacciones financieras, compensaciones e indemnizaciones.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- Datos de salud o minusvalías.
- Datos de afiliación sindical, religión, creencias o datos relativos a vida sexual.
- Datos relativos a infracciones penales.
- Potencialmente, cualquier tipo de dato personal comunicado por los ciudadanos al Defensor del Pueblo por iniciativa propia.

5.3 Las categorías de interesados cuyos datos serán tratados por el Encargado del Tratamiento en virtud de este Contrato pueden ser:

- Proveedores.
- Participantes en procesos de contratación.
- Personas de contacto.
- Empleados.
- Candidatos en procesos de selección de personal.
- Ciudadanos que han mantenido o mantienen relación con el Defensor.

SEXTA.- Finalidad del tratamiento

- 6.1 El tratamiento de datos que el Encargado del Tratamiento se compromete a realizar se limitará única y exclusivamente a las actuaciones que resulten necesarias para prestar al Responsable del Tratamiento los servicios contratados, de conformidad con lo establecido en el Contrato de prestación de servicios.
- 6.2 En concreto, el Encargado del Tratamiento se compromete a realizar el tratamiento de los Datos Personales ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique el Responsable del Tratamiento, así como a lo dispuesto en la normativa que le resulte aplicable en materia de protección de datos personales.
- 6.3 Asimismo, el Encargado del Tratamiento se compromete a no realizar ningún otro tratamiento sobre los Datos Personales, ni a aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el presente Contrato.
- 6.4 Si el Encargado del Tratamiento considerase necesario llevar a cabo un tratamiento de los datos con una finalidad distinta deberá proceder a solicitar previamente la autorización por escrito del Responsable del Tratamiento. A falta de dicha autorización, el Encargado del Tratamiento no podrá efectuar dicho tratamiento.

SÉPTIMA.- Seguridad de los datos personales

7.1 El Encargado del Tratamiento se compromete a aplicar, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
- Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

En particular, las medidas de seguridad aplicables a los datos personales tratados por el Encargado del Tratamiento por cuenta del Responsable del tratamiento con objeto de este contrato serán las establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad para los sistemas de información de nivel medio.

7.2 Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad tendrá particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

7.3 Las mencionadas medidas de seguridad deberán garantizar la seguridad de los datos personales a los que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de medio físico o natural.

En el caso de que fuera necesaria la adopción de medidas de seguridad específicas, serán añadidas al presente Contrato mediante Anexo, previo acuerdo entre las partes tras la valoración del impacto técnico y económico que suponga su implementación para el Contrato.

7.4 A los efectos de lo previsto en el presente apartado, el Encargado del Tratamiento, deberá informar a sus empleados de la obligación de secreto y confidencialidad, así como las consecuencias de su incumplimiento, respecto del tratamiento de datos de carácter personal objeto de este Contrato. El Encargado del Tratamiento se compromete a facilitar al Responsable

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

del Tratamiento los certificados y documentos que acrediten estos términos, en caso de serle requerido.

- 7.5 La empresa adjudicataria declara mediante la firma de este contrato que los servidores empleados en la ejecución de la prestación se encuentran ubicados en territorio europeo, concretamente la región donde se desplegarán será [...], por lo que los servicios asociados se prestarán únicamente desde dicha ubicación, o desde territorio español.

La empresa está obligada a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en el párrafo anterior.

OCTAVA.- Prohibición de comunicación de datos personales

- 8.1 El Encargado del Tratamiento se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el Responsable del Tratamiento con motivo de la prestación del Servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas ajenas al mismo y a la prestación del servicio objeto del presente Contrato.
- 8.2 El Encargado del Tratamiento se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales a los que acceda con motivo de la prestación del Servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas ajenas al mismo y a la prestación del Servicio objeto del presente Contrato.
- 8.3 En el caso de que el Encargado del Tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente Contrato, será considerado, también, Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

No obstante, el Encargado del Tratamiento no incurrirá en responsabilidad cuando, previa indicación expresa del Responsable del Tratamiento, comunique los datos a un tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente en materia de protección de datos.

- 8.4 No se considerará comunicación o cesión de datos el acceso por parte del Encargado del Tratamiento a los datos de carácter personal del Fichero, cuando dicho acceso sea necesario para la correcta prestación del servicio objeto del presente contrato.

NOVENA.- Subcontratación de los servicios

- 9.1 El Responsable del Tratamiento prohíbe expresamente al Encargado del Tratamiento, la subcontratación de terceras personas, físicas o jurídicas, para la prestación del total o parte de los Servicios descritos en el contrato. Con la única excepción de que exista autorización expresa y por escrito del Responsable del Tratamiento para que el Encargado del Tratamiento pueda transferir, parcial o totalmente, los datos personales, a un tercero, persona física o jurídica (en adelante, el Subcontratista), cuyos datos identificativos (nombre social completo y NIF.) deberán ser comunicados al Responsable del Tratamiento, antes de la prestación del servicio.
- 9.2 En caso de hacer uso de la facultad reconocida en el párrafo anterior, el Encargado del Tratamiento queda obligado a trasladar y comunicar a las terceras empresas y/o profesionales subcontratados el conjunto de las obligaciones que para el Encargado del Tratamiento se derivan del presente Contrato. Asimismo, está obligado a notificar expresamente y por escrito al Responsable del Tratamiento la identidad de dichas terceras empresas y/o profesionales, debiendo recabar del Responsable del Tratamiento la autorización expresa para poder llevar a cabo la subcontratación.
- 9.3 La transferencia a realizar por el Encargado del Tratamiento al Subcontratista tendrá como causa única y límite inexcusable la subcontratación de alguno de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento al Encargado del Tratamiento.
- 9.4 La transferencia se restringirá, en todo caso, a aquellos datos personales de responsabilidad del Responsable del Tratamiento estrictamente necesarios para la realización de los servicios subcontratados.
- 9.5 La transferencia no supondrá, en ningún caso, menoscabo o disminución de las obligaciones y responsabilidades asumidas por el Encargado del Tratamiento mediante el presente Contrato.
- 9.6 En todo caso, el Encargado del Tratamiento asume, de manera directa y plena, la responsabilidad derivada de cualquier incumplimiento por el Subcontratista de la normativa sobre protección de datos personales, manteniendo indemne al Responsable del Tratamiento de cualesquiera consecuencias derivadas de las acciones del Subcontratista. El Responsable del Tratamiento podrá repetir contra el Encargado del Tratamiento por el importe de cualesquiera sanciones o multas se deriven de actuaciones infractoras de la normativa sobre datos personales derivadas, directa o indirectamente, de acciones u omisiones del Subcontratista.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- 9.7 El Encargado del Tratamiento y el Subcontratista deberán suscribir un acuerdo de prestación de servicios y/o encargo de tratamiento con acceso a ficheros o datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento. Una copia de dicho contrato, que deberá cumplir los requisitos previstos en la normativa vigente, habrá de adjuntarse al presente Contrato.
- 9.8 El Encargado del Tratamiento no podrá transferir a ningún otro tercero distinto del Subcontratista, los datos del Fichero del Responsable del Tratamiento, ni podrá realizar otras subcontrataciones que impliquen la transferencia de dichos datos a terceras partes, ni subcontratar prestación alguna que implique tratamientos de ficheros del Responsable del Tratamiento con empresa diferente al Subcontratista, salvo acuerdo expreso y autorizante al efecto suscrito entre el prestador del servicio y el Responsable del Tratamiento.
- 9.9 La autorización conferida por el Responsable del Tratamiento al Encargado del Tratamiento y regulada en esta cláusula no podrá extenderse a actuaciones diferentes a las señaladas y no dará lugar, en ningún caso, a que el Encargado del Tratamiento pueda actuar como representante, agente o mandatario del Responsable del Tratamiento, ni a que sus actos y omisiones puedan dar lugar a vínculos de cualquier índole que obliguen al Responsable del Tratamiento frente a terceros.

DÉCIMA.- Obligación de devolución de los datos

- 10.1 Una vez cumplida la prestación del servicio objeto del Contrato, a la terminación/ resolución del mismo por cualquier causa, o cuando el Responsable del Tratamiento lo requiera, en el plazo máximo de 1 mes desde que se le indique fehacientemente o desde la fecha de terminación, el Encargado del Tratamiento se compromete a devolver aquella información que contenga datos de carácter personal que haya sido transmitida por el Responsable del Tratamiento al Encargado del Tratamiento con motivo de la prestación del Servicio, así como el soporte o soportes informáticos o documentos que contengan datos de carácter personal, sin conservar copia alguna de los mismos o de la información suministrada o generada, salvo lo dispuesto en el punto 10.3.
- 10.2 Asimismo, en caso de que el Responsable del Tratamiento así lo requiriera, el Encargado del Tratamiento deberá expedir certificado acreditativo de la entrega confidencial, así como de la ausencia de copias de los mismos en el plazo máximo de 5 días laborables a contar desde la solicitud.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- 10.3 En caso de existir obligación legal por la que el Encargado del Tratamiento debe conservar determinados datos durante un periodo de tiempo, éstos deberán permanecer bloqueados, no pudiendo ser utilizados con otras finalidades, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas, transcurrido el cual deberá procederse a la cancelación.

UNDÉCIMA.- Derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad de los datos, limitación del tratamiento y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas

- 11.1 En el caso de que los afectados, cuyos datos sean objeto de la prestación del servicio al Responsable del Tratamiento, ejercitasen sus derechos ante el Encargado del Tratamiento y/o Subcontratista autorizado, éstos deberán dar traslado de la solicitud de forma inmediata al Responsable del Tratamiento y, a no más tardar, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles a contar desde su recepción, para que el Responsable del Tratamiento resuelva debidamente dicha solicitud, a más tardar, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, el cual podrá prorrogarse un máximo de otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud y el número de las solicitudes.
- 11.2 El Encargado del Tratamiento y/o Subcontratista, deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar dicho traslado al Responsable del Tratamiento, en los tiempos expuestos, así como la información que el Responsable del Tratamiento le requiera, para dar contestación efectiva a los derechos ejercitados.
- 11.3 El Encargado del Tratamiento se compromete a adoptar las medidas necesarias para la correcta atención de los derechos ejercitados, en este sentido, llevará a cabo las operaciones necesarias sobre sus sistemas.
- 11.4 El Encargado del Tratamiento y/o Subcontratista, responderán de los perjuicios que puedan ocasionar la no atención de los derechos ejercitados al Responsable del Tratamiento, por causas imputables al Encargado del Tratamiento y/o Subcontratista.
- 11.5 En el caso de que el Responsable del tratamiento no estime conceder la petición del interesado en el ejercicio de su derecho, el Responsable del tratamiento informará al interesado sin demora, y a más tardar al mes de la recepción de la solicitud, de las razones por las que no ha actuado y

Página 100 de 109

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

de la posibilidad de presentar una reclamación ante una Autoridad de Control y de interponer recurso judicial.

DECIMOSEGUNDA.- Transferencias internacionales de datos

- 12.1 El Encargado del Tratamiento no podrá en ningún caso realizar transferencias internacionales de datos fuera de la Unión Europea sin la previa autorización del Responsable del Tratamiento, por escrito. Sin dicha autorización, ningún tercero podrá acceder a los datos titularidad del Responsable del Tratamiento, al no poderse realizar de modo alguno transferencias de datos.

Asimismo, todo lo antedicho será de aplicación para las posibles subcontrataciones que el Encargado del Tratamiento pueda realizar, rigiendo siempre lo establecido en el presente Contrato, así como lo dispuesto en la normativa española y europea en materia de protección de datos de carácter personal.

- 12.2 En el caso de que el Responsable del Tratamiento autorice las mencionadas transferencias internacionales de datos, el Encargado del Tratamiento deberá facilitar los trámites necesarios al Responsable del Tratamiento, de manera previa a la realización de la transferencia internacional de datos, de cara a regularizar la transferencia internacional de datos. Igualmente, el Encargado del Tratamiento se compromete a informar puntualmente al Responsable del Tratamiento de cualquier cambio o modificación en relación con las transferencias internacionales de datos autorizadas o que afecten a la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos objeto del tratamiento.

- 12.3 El Encargado del Tratamiento se compromete a responder ilimitadamente e indemnizar, por cualquier daño o perjuicio derivado de un incumplimiento por su parte, en materia de protección de datos.

Asimismo, el Encargado del Tratamiento se compromete a indemnizar al Responsable del Tratamiento por todos los daños causados por un tercero subcontratado por el Encargado del Tratamiento, derivados de cualquier tipo de incumplimiento, relacionado con el tratamiento de datos personales, como las transferencias internacionales de datos de carácter personal que se realicen sin la previa autorización por escrito del Responsable del Tratamiento.

DECIMOTERCERA.- Comunicación de brechas de seguridad

- 13.1 El Encargado del Tratamiento se compromete a notificar, antes de 72 horas desde que tenga conocimiento del incidente, sin dilación indebida al Responsable del Tratamiento las violaciones o brechas de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, dando apoyo al Responsable del Tratamiento en la notificación a la Agencia Española de Protección de Datos u otra Autoridad de Control competente, y en su caso, a los interesados de las violaciones de seguridad que se produzcan, así como a darle apoyo, cuando sea necesario, en la realización de evaluaciones de impacto de privacidad y en la consulta previa a la Agencia Española de Protección de Datos, cuando proceda, así como asistir al Responsable del Tratamiento para que éste pueda cumplir con la obligación de dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos.
- 13.2 No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.
- 13.3 Para la gestión y comunicación de las posibles vulneraciones y brechas de seguridad el Encargado del Tratamiento facilitará al Responsable del Tratamiento, como mínimo, la siguiente información:
- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
 - El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
 - Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 - Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- 13.4 En el caso y en la medida de que no sea posible proporcionar toda la información al mismo tiempo, podrá ser proporcionada por fases, sin retrasos injustificados.

DECIMOCUARTA.- Otras obligaciones del Encargado del Tratamiento

- 14.1 El Encargado del Tratamiento se compromete a llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- 14.2 Cooperar con la Agencia Española de Protección de Datos u otra Autoridad de Control, a solicitud de ésta, en el cumplimiento de sus atribuciones.
- 14.3 En caso de ser requerido por el Responsable del Tratamiento, poner a su disposición toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Contrato y para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas las inspecciones, por parte del Responsable del Tratamiento o un tercero autorizado por él. La falta de acreditación de que el Encargado del Tratamiento esté cumpliendo correctamente las obligaciones asumidas en este Contrato, será causa de resolución del mismo.
- 14.4 Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará sin dilación indebida al Responsable del Tratamiento.

DECIMOQUINTA.- Obligaciones del Responsable del Tratamiento

Corresponden al Responsable del Tratamiento:

- Asegurar el respeto de los principios relativos al tratamiento y el cumplimiento de todas las obligaciones que establece el RGPD al responsable del tratamiento.
- Entregar al encargado los datos a los que se refiere la prestación de servicios de la que el presente Contrato es anexo.
- Realizar, en su caso, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el Encargado del Tratamiento.
- Determinar las medidas de seguridad técnicas y organizativas aplicables al tratamiento.
- Realizar, en su caso, las consultas previas que correspondan de cara a garantizar el correcto cumplimiento normativo y mitigar los riesgos asociados.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del Encargado del Tratamiento.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

DECIMOSEXTA.- Garantía del cumplimiento

16.1 El Encargado del Tratamiento garantiza el cumplimiento de las obligaciones que le correspondan como encargado del tratamiento en virtud de la normativa que le resulte de aplicación en materia de protección de datos personales.

16.2 El Responsable del Tratamiento se reserva la facultad de verificar el cumplimiento por el Encargado del Tratamiento de las obligaciones especificadas en el presente Contrato, de manera periódica y siempre con previo aviso de al menos siete (7) días hábiles sobre la realización de la auditoría y procurando la mínima molestia.

En este sentido, el Encargado del Tratamiento se compromete a facilitar al Responsable del Tratamiento los certificados y documentos que acrediten estos términos, en caso de serle requerido.

16.3 Igualmente, en caso de inspección o requerimiento al Responsable del Tratamiento por parte de la Agencia Española de Protección de Datos, u otros Organismo con competencia en la materia, el Encargado del Tratamiento facilitará cuanta información fuese necesaria en relación con objeto y desarrollo de los servicios contemplados en el presente Contrato, de cara a acreditar el cumplimiento de la normativa vigente.

DECIMOSÉPTIMA.- Confidencialidad

17.1 El deber de secreto y confidencialidad que se deriva del presente Contrato obliga al Encargado del Tratamiento durante la vigencia de la relación mantenida con el Responsable del Tratamiento y se extenderá, en función de la tipología de información de que se trate, durante los plazos máximos previstos en la legislación vigente que resulte de aplicación. En particular, respecto al tratamiento de datos de carácter personal, el deber de confidencialidad tendrá una duración indefinida, incluso una vez extinguida la relación entre las partes.

17.2 El Encargado del Tratamiento se compromete a permitir el acceso a dichos datos únicamente a aquellos empleados que deban conocerlos para la correcta ejecución de sus funciones en el marco del Contrato. Deberá garantizar que dichas personas autorizadas para tratar datos

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

personales se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que el Encargado del Tratamiento les informará convenientemente. El Encargado del Tratamiento mantendrá a disposición del Responsable del Tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

DECIMOCTAVA.- Cooperación y responsabilidades en caso de reclamación

18.1 El Responsable del Tratamiento que participe en la operación de tratamiento responderá de los daños y perjuicios causados en caso de que dicha operación no cumpla lo dispuesto en el RGPD. El Encargado del Tratamiento únicamente responderá de los daños y perjuicios causados por el tratamiento cuando no haya cumplido con las obligaciones del presente Reglamento dirigidas específicamente a los encargados o haya actuado al margen o en contra de las instrucciones legales del responsable.

El Responsable o Encargado del Tratamiento estará exento de responsabilidad si demuestra que no es en modo alguno responsable del hecho que haya causado los daños y perjuicios.

18.2 Si el Encargado del Tratamiento se viese implicado en cualquier investigación o procedimiento administrativo sancionador incoado por la Agencia Española de Protección de Datos u otra Autoridad de Control, o bien en una reclamación de un tercero, en relación con la prestación de servicios de este Contrato, lo comunicará inmediatamente al Responsable del Tratamiento, describiendo los hechos que se le imputan y las actuaciones realizadas. Una vez concluido el procedimiento, deberá entregarle copia de la Resolución que se dicte.

18.3 En caso de que se impusiese sanción por sentencia o resolución administrativa firme al Responsable del Tratamiento o a terceros, que resuelva que el Encargado del Tratamiento es responsable de los hechos que han supuesto un incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato, éste indemnizará al Responsable del Tratamiento o, en su caso, a terceros por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse.

18.4 La indemnización a la que se refiere el apartado anterior podrá devengarse en favor del Responsable del Tratamiento siempre y cuando éste haya puesto en conocimiento del Encargado del Tratamiento la apertura de diligencias de investigación así como, posteriormente, la existencia del procedimiento administrativo o judicial sancionador sin dilación indebida. Se

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

considera cumplido este requerimiento siempre y cuando el Responsable del Tratamiento traslade la documentación pertinente al Encargado del Tratamiento dentro de un plazo que no perjudique los intereses de defensa de éste en relación con el procedimiento.

- 18.5 Cuando el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento hayan participado en la misma operación de tratamiento y sean responsables de cualquier daño o perjuicio causado por dicho tratamiento, cada responsable o encargado será considerado responsable de todos los daños y perjuicios, a fin de garantizar la indemnización efectiva del interesado.

DECIMONOVENA.- Responsabilidades

- 19.1 El Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente Contrato y en la normativa vigente, en relación con el presente encargo de tratamiento de datos personales.
- 19.2 El Encargado del Tratamiento, será considerado también como Responsable de Tratamiento y responderá personalmente de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos de carácter personal a otra finalidad, los comunique a un tercero o los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas de seguridad establecidas por la legislación vigente, conforme al nivel de los datos, o incumpla las estipulaciones del presente Contrato de tratamiento de Datos o cualesquiera disposiciones de la Normativa de protección de datos.

VIGÉSIMA.- Delegados de protección de datos

De conformidad a lo establecido en el Reglamento General de Protección y normativa nacional en la materia, las partes proceden a identificar los datos de contacto de sus respectivos Delegados de Protección de Datos.

Responsable del Tratamiento

Delegado de Protección de Datos: Araceli Bordes García.

Página 106 de 109

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

Correo electrónico: dpo@defensordelpueblo.es

Encargado del Tratamiento

Delegado de Protección de Datos: [...]

Correo electrónico: [...]

VIGÉSIMOPRIMERA.- Datos de firmantes del contrato

- 21.1 Los datos personales de los firmantes del presente Contrato serán incluidos en los ficheros de las partes intervinientes, con el fin de gestionar y cumplir la relación establecida. El Responsable del Tratamiento informa de que los datos de proveedores que obran en sus ficheros, podrán ser cedidos, en su caso, a la Agencia Tributaria y demás administraciones públicas, a los efectos de llevar a cabo las declaraciones tributarias correspondientes y cumplir con la normativa vigente.
- 21.2 Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, limitación, cancelación u oposición, deberá remitirse un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos", en el que se concrete la solicitud correspondiente y al que acompañe fotocopia del Documento Nacional de Identidad del interesado, dirigido a las direcciones del encabezamiento.

VIGÉSIMOSEGUNDA.- Miscelánea

22.1 Integridad del Contrato

El presente Contrato, así como los Anexos incorporados al mismo, constituyen la totalidad de lo pactado por las partes en relación con el objeto del mismo, y sustituyen cualesquiera otros acuerdos, convenios, antecedentes, negociaciones, y cualesquiera otras comunicaciones, verbales o escritos, existentes entre las partes hasta la fecha de firma del presente Contrato y que estuviesen relacionados con el objeto del mismo.

22.2 Cesión.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

El presente Contrato es *intuitu personae* para las partes y por tanto ninguna de las partes está facultada para ceder su posición contractual a ningún tercero salvo que hubiere obtenido el consentimiento por escrito de la otra parte.

22.3 Notificaciones.

Toda notificación entre las partes se realizará a los respectivos domicilios indicados en el encabezamiento de este Contrato. Cualquier notificación que se efectúe entre las partes se hará por escrito y será entregada de cualquier forma que certifique la recepción por la parte notificada.

22.4 Ilegalidad y nulidad.

Si alguno o algunos de los apartados o estipulaciones del presente Contrato fuesen declarados nulos o inaplicables, dichos apartados o estipulaciones se considerarán excluidos del mismo, sin que impliquen la nulidad de todo el Contrato, manteniéndose éste vigente en cuanto a los restantes pactos. En tal caso, las partes harán cuanto esté a su alcance para encontrar una solución equivalente que sea válida y que refleje debidamente sus intenciones

22.5 Modificaciones.

Las modificaciones a este Contrato deberán realizarse de mutuo acuerdo entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento. A tal efecto, la parte que proponga la modificación solicitará la conformidad escrita de la otra parte con al menos quince (15) días de antelación a la fecha efectiva de modificación, debiendo esta última dar su contestación por escrito, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la solicitud. La falta de contestación a la solicitud de modificación o la contestación fuera del plazo previsto para hacerlo, se entenderá como una no aceptación a la misma. En todo caso, las modificaciones que se propongan no podrán contravenir lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos o el criterio de la Agencia Española de Protección de Datos.

22.6 No renuncia de derechos.

La no exigencia por cualquiera de las partes de cualquiera de sus derechos, de conformidad con lo establecido en este Contrato, no se considerará que constituye una renuncia de dichos derechos en el futuro.

DEFENSOR
DEL PUEBLO

CONTRATO SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Nº Expediente: 2021/C00028

VIGÉSIMOTERCERA.- Legislación y fuero aplicable

- 23.1 El presente Contrato se regirá de acuerdo con la normativa española y europea en materia de protección de datos de carácter personal, así como las resoluciones y directrices de la Agencia Española de Protección de Datos y otros organismos competentes en la materia.
- 23.2 Para dirimir cualquier discrepancia con respecto a la interpretación y/o ejecución de lo establecido en el presente Contrato, ambas partes acuerdan proceder a la resolución amistosa de la misma.
- 23.3 No obstante, en caso de no llegarse a una resolución amistosa, las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, con renuncia expresa de cualquier otra legislación o fuero que les pudiera corresponder.
- 23.4 Igualmente, las partes reconocen como Autoridad Principal, competente en materia de protección de datos, a la Agencia Española de Protección de Datos.

Y para que así conste y surta efectos, en señal de conformidad y otorgamiento, firman el presente Contrato de tratamiento de Datos en todas sus páginas, en el mismo lugar y fecha indicados en el encabezado.

Por el Responsable del Tratamiento

Por el Encargado del Tratamiento

Fdo. José Manuel Sánchez Saudinós
Secretario General del Defensor del Pueblo

Fdo.

ANEXO III - Plantillas utilizadas para la valoración

Para la valoración se preparó un archivo Excel que permite el cálculo automático de la valoración. Esta valoración, aunque tienen una subjetividad manifiesta, debe basarse en parámetros reales, medibles y comparables. Por tanto, es de vital importancia recoger todas estas anotaciones, detalles, categorizarlos y medirlos. El fin último es poder sostener la defensa de los criterios elegidos frente a una auditoría y de manera superficial, dejarlos reflejados en el informe técnico de valoración.

Debido a la cantidad de parámetros que se han utilizado para la valoración solo destaco una parte para visualizarlo y entenderlo, aunque se puede consultar el archivo completo en el adjunto.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
1																						
2						PUNTA CIÓN	P U	VALOR														
3								TELFÓNICA				VODAFONE				T-SYSTEM						
4								Pond erada	Total		Valor 0-100	Punt os	Pond erada	Total		Valor 0-100	Punt os	Pond erada	Total		Valor 0-100	Punt os
5						Criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor	49		25	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####
6						1.- Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo	16				####				####					####		
7	1A					A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs			13		####	####				####	####				####	####
8	1B					B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo			3		####	####				####	####				####	####
9						2.- Idoneidad técnica de la Propuesta	24				####				####					####		
10	2A					A) Calidad técnica de la propuesta			12		####	####				####	####				####	####
11	2B					B) Respuesta adecuada Tabla de requisitos			12		####	####				####	####				####	####
12						3.- Implantación y explotación	9				####				####					####		
13	3A					A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación			7		####	####				####	####				####	####
14	3B					B) Documentación y gestión de la calidad			2		####	####				####	####				####	####

Ilustración 32 – Tabla resumen de valores

IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN - Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación									
DETALLE		TELEFÓNICO A	VODAFONE	T-SYSTEM	PESO interno Servicio	Suma pesos servicio 2	TELEFÓNICO A	VODAFONE	T-SYSTEM
SUBDETALLE / PUNTOS DESTACADOS		TELEFÓNICO A	VODAFONE	T-SYSTEM	PESO interno Servicio	Suma pesos servicio 2	TELEFÓNICO A	VODAFONE	T-SYSTEM
	Cronograma detallado de tareas a abordar en cada hito y fase del proyecto.	X	X	X	X		#¡VALOR!	#¡VALOR!	#¡VALOR!
	Documentación y procedimientos operativos que se generarán en las fases de análisis y diseño.	X	X	X	X		#¡VALOR!	#¡VALOR!	#¡VALOR!
	Propuesta de comité de seguimiento para identificación y gestión de riesgos, así como control y correcciones de desviaciones de las fases de implantación	X	X	X	X		#¡VALOR!	#¡VALOR!	#¡VALOR!
	Detalle del plan de devolución del servicio, incluida la devolución de logs.	X	X	X	X		#¡VALOR!	#¡VALOR!	#¡VALOR!
	Plan de formación orientado a la comprensión y conocimiento de todos los elementos del servicio, incluyendo las tareas más habituales a desarrollar.	X	X	X	X		#¡VALOR!	#¡VALOR!	#¡VALOR!

Ilustración 33 – Extracto tabla de valores 3A - Calidad del plan...

Archivo completo:  Plantilla criterios.xlsx

ANEXO IV – Plantilla Informe Técnico de Valoración



INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS DE
COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA EL SISTEMA DE
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

SECRETARÍA GENERAL
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS
Noviembre 2021



ÍNDICE

1	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	3
2	VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR POR EMPRESAS PRESENTADAS.....	4
2.1	MÉTODO DE VALORACIÓN	4
2.2	CRITERIOS DETALLADOS DE VALORACIÓN	5
2.2.1	SERVICIO GESTIONADO, GOBERNANZA Y EQUIPO DE TRABAJO (16 PUNTOS)	5
2.2.2	IDONEIDAD TÉCNICA DE LA PROPUESTA (24 PUNTOS)	6
2.2.3	IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN (9 PUNTOS)	7
2.3	DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR.....	8
2.3.1	CONCLUSIONES GENERALES DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	8
2.3.2	TELEFÓNICA.....	9
	JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN.....	10
2.3.3	VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	11
	JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN.....	12
2.3.4	T SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.	13
	JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN.....	14
3	RESUMEN DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR POR EMPRESA	16



1 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

Los criterios de valoración se muestran en la siguiente tabla con la ponderación correspondiente a cada uno de ellos:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA POSIBLE 49 PUNTOS
PUNTUACIÓN MÍNIMA EXIGIDA 25 PUNTOS	
1. Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo	16
A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs.	13
B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo	3
2. Idoneidad técnica de la Propuesta	24
A) Calidad técnica de la propuesta	12
B) Respuesta adecuada Tabla de requisitos	12
3. Implantación y explotación	9
A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación	7
B) Documentación y gestión de la calidad	2
TOTALES	49



2 VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR POR EMPRESAS PRESENTADAS

2.1 MÉTODO DE VALORACIÓN

MÉTODO DE VALORACIÓN (SE NORMALIZA A 49 puntos)	
100%	<p>Se justifica de forma óptima.</p> <p>El licitador incluye en su oferta una justificación con alta especificidad y detalle, congruente y completamente adaptada al contexto propio del servicio requerido en el PPT, ofreciendo adicionalmente elementos que aportan un valor añadido significativo sobre las características y especificaciones técnicas señaladas en el PPT. De su lectura y análisis se puede desprender que presenta un enfoque completamente particularizado y, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación puede asegurar el nivel de calidad óptimo en la ejecución del contrato.</p>
50%	<p>Se justifica de forma adecuada.</p> <p>La justificación proporcionada por el licitador en su oferta es suficientemente clara y detallada, específica, congruente y adaptada al contexto propio del servicio requerido en el PPT, pero sin ofrecer valor añadido significativo sobre las características y especificaciones técnicas señaladas en el PPT. De su lectura y análisis se puede desprender, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación puede asegurar el nivel de calidad mínimo en la ejecución del contrato.</p>
25%	<p>Se justifica de forma no satisfactoria.</p> <p>La oferta del licitador se limita a replicar el contenido del PPT y de sus anexos, sin aportar detalles, elaboración o características propias.</p> <p>La oferta se limita a declarar de forma genérica el acatamiento general de las características y especificaciones técnicas contenidas en el PPT.</p> <p>La oferta se limita a realizar un planteamiento teórico, somero y/o genérico, poco claro, abstracto y carente de vinculación o adaptaciones al contexto propio del servicio requerido en el PPT.</p>
0%	<p>Se justifica de forma pobre o insuficiente</p> <p>El licitador no aporta justificación alguna en su oferta o la justificación proporcionada no se corresponde con lo especificado en el PPT.</p> <p>La justificación aportada por el licitador se ajusta de forma limitada a las características y especificaciones técnicas señaladas en el PPT, pero no las llega a cubrir de forma completa.</p>



2.2 CRITERIOS DETALLADOS DE VALORACIÓN

2.2.1 SERVICIO GESTIONADO, GOBERNANZA Y EQUIPO DE TRABAJO (16 puntos)

El objetivo de la valoración es determinar si la organización del servicio, la gobernanza y el equipo de trabajo asignados son coherentes y están debidamente alineados con los objetivos del proyecto.

A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs (13 puntos)

Se valoraron los siguientes aspectos:

- Disposición y organización de un centro de operaciones unificado 24x7 que integre comunicaciones y seguridad, de forma que la gestión se realice de forma integral.
- Orquestación del servicio. La forma en la que los elementos del servicio reaccionen de forma unificada ante un evento determinado, ya sea contingencia, alerta, incidencia, petición de servicio, cambio o cualquier otra exigencia sobre el mismo.
- Herramienta de gestión/monitorización del servicio, incluyendo funcionalidad de ticketing.
- Procedimiento de declaración de contingencia, incluyendo los incidentes que cubre, los medios para su resolución y los procedimientos a seguir.
- La gestión de los incidentes de seguridad. La comunicación a las partes. Procedimientos de respuesta, contención y/o mitigación.
- Mecanismos de registro de incidentes, con sus pruebas y evidencias forenses que permitan la mejora.
- La gestión de los SLAs por parte del licitador, incluyendo su vigilancia, reacciones ante desviaciones e informes periódicos al Defensor del Pueblo.

B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo (3 puntos)

Se valoraron los siguientes aspectos:

- Propuesta de los diversos niveles organizativos, junto con sus responsabilidades, funciones, roles, procedimientos de comunicación y comités de seguimiento.
- Los equipos de trabajo de las fases I, II, III, V, VI, VII y IX, así como el equipo a cargo del despliegue del piloto voz365. Se valorará la titulación,



certificación en las herramientas y servicios a desplegar, y la experiencia en proyectos similares.

- Las medidas propuestas en la oferta para asegurar que los integrantes del grupo de trabajo, asignado al proyecto a lo largo de las distintas fases, dispongan y mantengan conocimiento específico de la plataforma de comunicaciones y seguridad del Defensor del Pueblo.

2.2.2 IDONEIDAD TÉCNICA DE LA PROPUESTA (24 puntos)

El objetivo de la valoración es determinar si la propuesta realizada por el licitador demuestra el entendimiento de los servicios requeridos, y si su propuesta de arquitectura e infraestructura es completa, coherente, y consistente con los requisitos establecidos en el PPT, e incluye todas las previsiones de recursos humanos, materiales y organizativos necesarios para la prestación del servicio en los términos establecidos en el mismo.

A) Calidad técnica de la propuesta atendiendo a los servicios ofertados, idoneidad de la arquitectura y la propuesta de infraestructura en adaptación a las particularidades del proyecto (12 puntos)

Se valoraron los siguientes aspectos:

- La adecuación y la idoneidad de la arquitectura e infraestructura propuesta, así como su adaptación a las particularidades del proyecto y a los objetivos definidos para el mismo.
- La calidad de la propuesta y el enfoque propuesto para los trabajos que habrán de desarrollarse. Se valorará una propuesta que presente una coherencia entre el alcance del pliego indicado y la solución que, por su enfoque, mejor se adapte a las particularidades del proyecto de comunicaciones y seguridad del Defensor del Pueblo, y plasme la correcta ejecución y atención a todas las necesidades indicadas en el PPT.
- La homogeneidad de la solución, así como las funcionalidades propuestas, la facilidad de uso, la automatización y la integración y coexistencia con el resto de elementos de la solución.

B) Respuesta adecuada a cada uno de los requisitos planteados en la Tabla de requisitos (12 puntos)

Documento Excel donde los licitadores respondieron de forma sucinta a los requisitos funcionales y técnicos del PPT y que necesariamente debió incluirse en el sobre número dos.

Se valoraron los siguientes aspectos:



- La adecuación de los servicios propuestos en respuesta al conjunto de requisitos funcionales y técnicos definidos en Tabla de requisitos para cada uno de los servicios.
- La aplicación de la seguridad y la privacidad desde el diseño y por defecto como premisa en el planteamiento del proyecto, debido a que el servicio tratará datos de carácter personal.
- La adecuación de la solución al ENS y al ENI.

2.2.3 IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN (9 puntos)

A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación (7 puntos)

Se valoraron los siguientes aspectos:

- Cronograma detallado de tareas a abordar en cada hito y fase del proyecto.
- Documentación y procedimientos operativos que se generarán en las fases de análisis y diseño.
- Propuesta de comité de seguimiento para identificación y gestión de riesgos, así como control y correcciones de desviaciones de las fases de implantación
- Detalle del plan de devolución del servicio, incluida la devolución de logs.
- Plan de formación orientado a la comprensión y conocimiento de todos los elementos del servicio, incluyendo las tareas más habituales a desarrollar.

B) Documentación y gestión de la calidad (2 puntos)

Se valoró la documentación que el licitador se compromete a proporcionar a lo largo de toda la vida del proyecto, tanto en granularidad como en nivel de detalle, abarcando la documentación de los trabajos realizados, resumen ejecutivo de los servicios gestionados, incluyendo las funcionalidades, diagramas, relaciones e interdependencias entre ellos, procedimientos, informes periódicos

Se valoró la adecuación del plan de calidad a las necesidades del proyecto conforme a lo establecido en el apartado 11 del PPT "Gestión de la Calidad", teniendo en cuenta la claridad del mismo y la inclusión de todas las acciones para garantizar la calidad de los productos/servicios objeto del contrato. Se tendrán en cuenta la concreción, su nivel de detalle y la adecuación a la particularidad el proyecto.



2.3 DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

2.3.1 CONCLUSIONES GENERALES DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN

- **Valoraciones bajas**

La metodología de valoración donde, el mero cumplimiento de requisitos sin ofrecer valor añadido significativo sobre las características y especificaciones técnicas señaladas en el PPT, obtenía un 50% de la puntuación posible, ha provocado que las notas finales se sitúen en un rango bajo (con una máxima nota de XX,X puntos sobre 49 puntos posibles).

Sin duda, otro efecto de esta metodología de valoración es que todas las ofertas pasan el corte de 25 puntos sobre 49 puntos posibles, ya que se obtenía esa nota con el mero cumplimiento de requisitos.



2.3.2 TELEFÓNICA

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		
1. Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo	16	XX
A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs.	13	XX
B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo	3	XX
2. Idoneidad técnica de la Propuesta	24	XX
A) Calidad técnica de la propuesta	12	XX
B) Respuesta adecuada Tabla de requisitos	12	XX
3. Implantación y explotación	9	XX
A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación	7	XX
B) Documentación y gestión de la calidad	2	XX
TOTALES	49	XX



JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN

- INTRODUCCIÓN
- SERVICIO GESTIONADO, GOBERNANZA Y EQUIPO DE TRABAJO (XX/16)
- IDONEIDAD TÉCNICA DE LA PROPUESTA (XX/24)
- IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN (XX/9)



2.3.3 VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		
4. Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo	16	XX
A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs.	13	XX
B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo	3	XX
5. Idoneidad técnica de la Propuesta	24	XX
A) Calidad técnica de la propuesta	12	XX
B) Respuesta adecuada Tabla de requisitos	12	XX
6. Implantación y explotación	9	XX
A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación	7	XX
B) Documentación y gestión de la calidad	2	XX
TOTALES	49	XX



JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN

- INTRODUCCIÓN
- SERVICIO GESTIONADO, GOBERNANZA Y EQUIPO DE TRABAJO (XX/16)
- IDONEIDAD TÉCNICA DE LA PROPUESTA (XX/24)
- IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN (XX/9)



2.3.4T SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR		
7. Servicio gestionado, gobernanza y equipo de trabajo	16	XX
A) Calidad de la propuesta en relación con el servicio gestionado, plan de contingencia y SLAs.	13	XX
B) Calidad de la propuesta en base a la organización de la gobernanza y el equipo de trabajo	3	XX
8. Idoneidad técnica de la Propuesta	24	XX
A) Calidad técnica de la propuesta	12	XX
B) Respuesta adecuada Tabla de requisitos	12	XX
9. Implantación y explotación	9	XX
A) Calidad del plan de provisión, instalación, explotación y formación	7	XX
B) Documentación y gestión de la calidad	2	XX
TOTALES	49	XX



JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN

- INTRODUCCIÓN
- SERVICIO GESTIONADO, GOBERNANZA Y EQUIPO DE TRABAJO (XX/16)
- IDONEIDAD TÉCNICA DE LA PROPUESTA (XX/24)
- IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN (XX/9)





3 RESUMEN DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR POR EMPRESA

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR POR EMPRESA (49 PUNTOS)		
EMPRESAS	PUNTUACIONES OBTENIDAS	PUNTUACIONES NORMALIZADAS
TELEFÓNICA	XX	49
VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	XX	XX
T SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.	XX	XX

Madrid, a 2 de noviembre de 2021

Francisco García Atanes
Director del Área de Infraestructuras

ANEXO V – Detalle del planning del proyecto

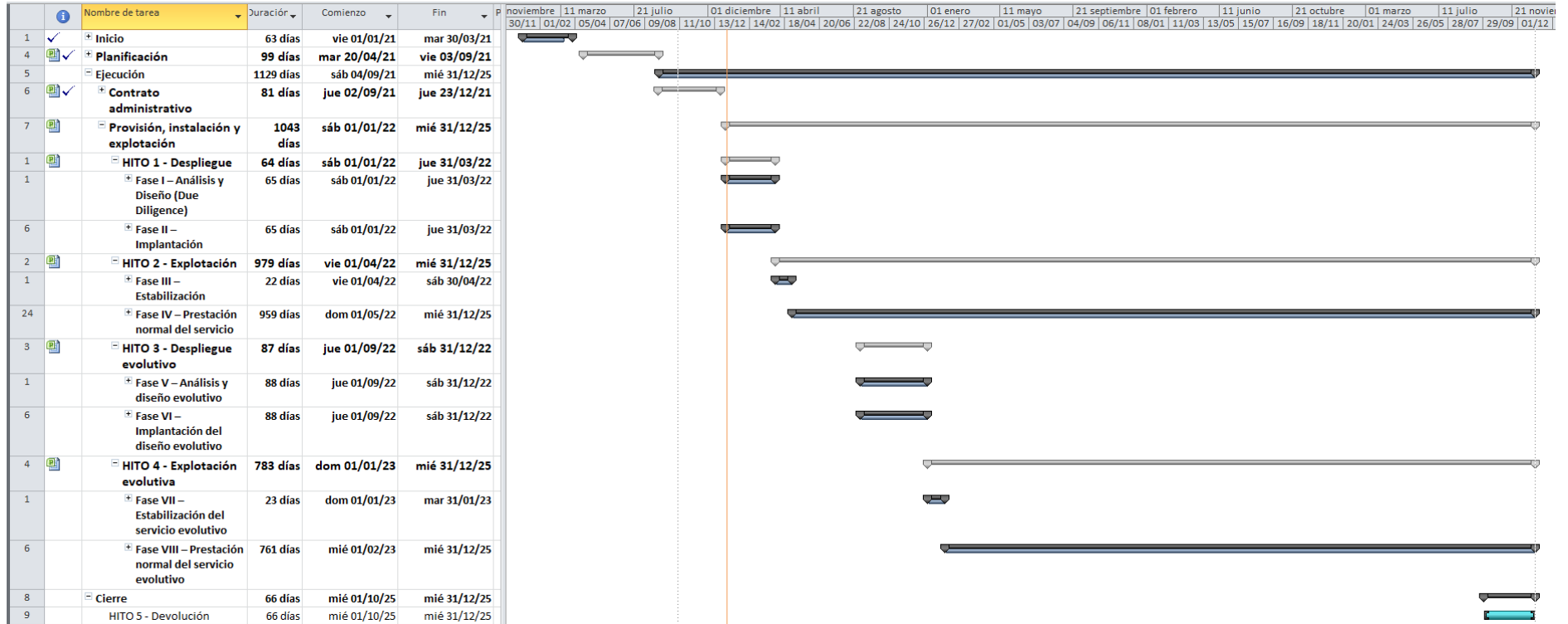


Ilustración 34 – Planning Proyecto completo



Ilustración 35 – Planning Proyecto previa de planificación y administrativa

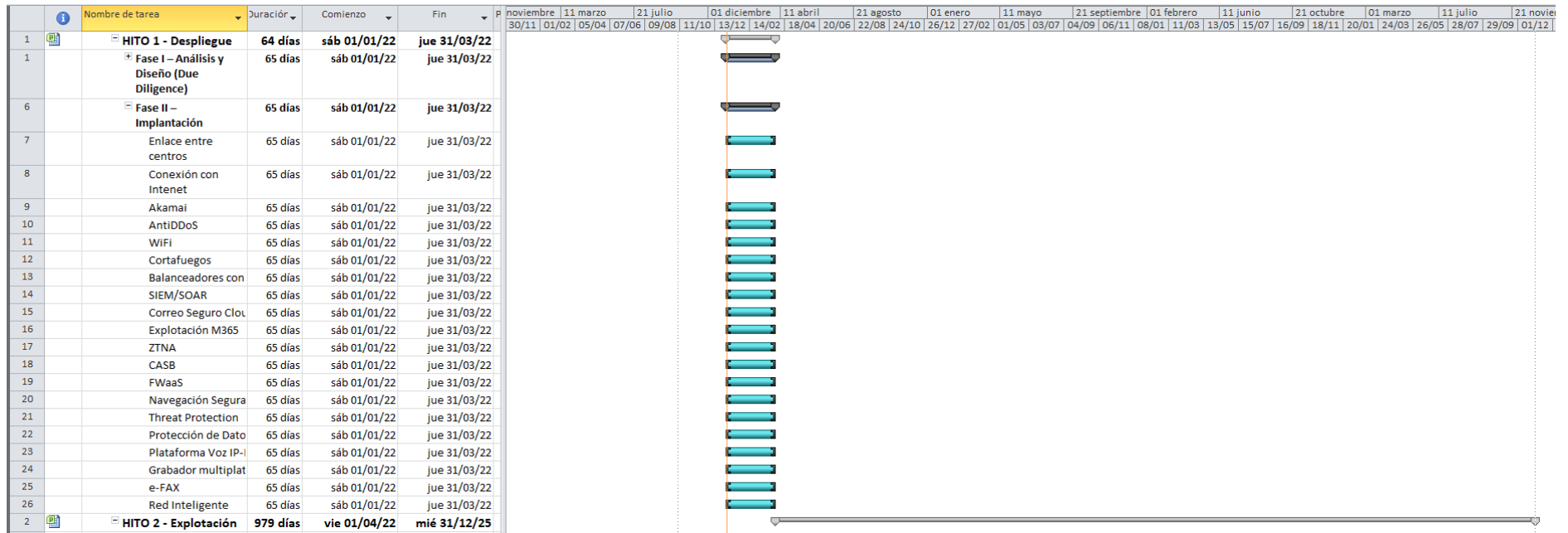


Ilustración 36 – Planning Proyecto Hito 1

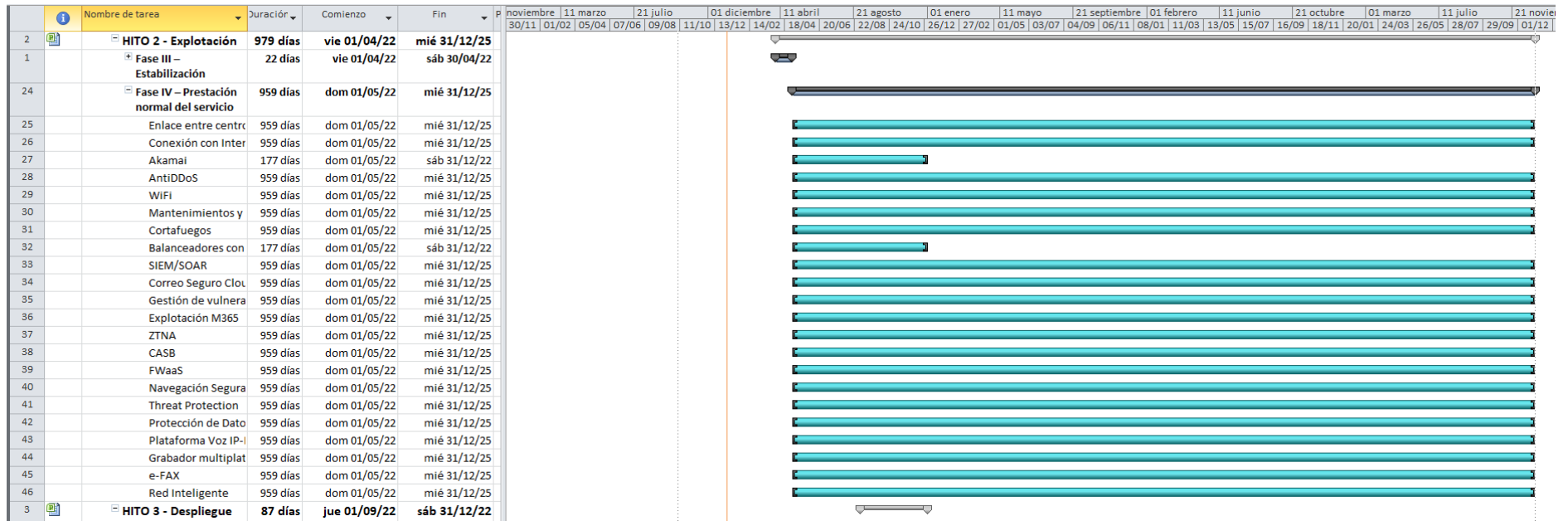


Ilustración 37 – Planning Proyecto Hito 2

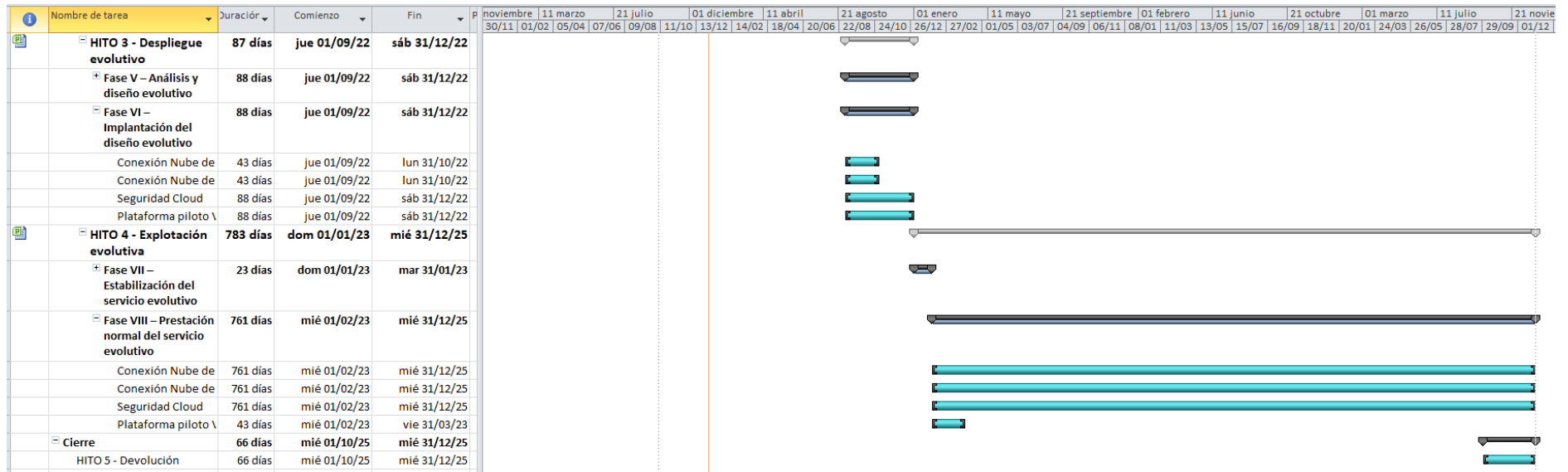


Ilustración 38 – Planning Proyecto Hito 3, Hito 4, Hito 5 (Devolución)