# Servicios para el apoyo a la Unidad de Seguridad TIC de la Consejería de Educación

*Pliego de prescripciones técnicas*

## Índice de contenidos

1. Introducción....2
2. Objeto y contenido de los trabajos....2
3. Arquitectura del servicio....3
3.1. Tareas a realizar....3
3.1.1. Gestión de la seguridad....3
3.1.2. Cumplimiento....3
3.1.3. Operación....3
3.1.4. Control de acceso....3
3.1.5. Control de configuración....4
3.2. Servicios presenciales....4
3.2.1. Descripción....4
3.2.2. Catálogo....5
3.2.3. Acuerdos de nivel de servicio....5
3.2.4. Certificaciones....5
3.3. Servicios de mantenimiento de infraestructuras de seguridad....5
3.3.1. Descripción....5
3.3.2. Catálogo....7
3.3.3. Acuerdos de nivel de servicio....7
3.3.4. Certificaciones....8
3.4. Servicios bajo demanda....8
3.4.1. Descripción....8
3.4.2. Catálogo....11
3.4.3. Certificaciones....12
4. Estimación de esfuerzos prevista....13
5. Organización del trabajo....15
5.1. Herramientas de gestión del servicio....16
6. Control económico y facturación....16
7. Propiedad intelectual, seguridad y confidencialidad....16
7.1. Propiedad intelectual de los trabajos....16
7.2. Seguridad y confidencialidad de la información....17
8. Garantía de los trabajos....17
9. Transferencia tecnológica....17
9.1. Introducción....17
9.2. Procedimientos de operación....17
9.3. Devolución del servicio....17
10. Aclaración de ofertas....18
11. Plazo de ejecución....18
12. Lugar de realización de los trabajos y seguro de responsabilidad civil....18



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 1/18 |

## 1. Introducción

El presente documento es el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante referido como Pliego) para la contratación de prestación de servicios de apoyo a la Unidad de Seguridad TIC de la Consejería de Educación.

## 2. Objeto y contenido de los trabajos

El volumen y la importancia de la información gestionada por la Consejería de Educación han hecho que desde hace años se dedique un gran esfuerzo a la seguridad de dicha información de los diversos sistemas que permiten su tratamiento, entre los que cabe destacar el sistema Séneca.

Los requerimientos normativos sobre esta información y su tratamiento, principalmente dictados por 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, por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y las instrucciones técnicas que lo desarrollan, requieren de una organización de seguridad que vele por el cumplimiento, el análisis y gestión de los riesgos y la aplicación de los controles adecuados.

Adicionalmente, y de acuerdo a lo dispuesto en la disposición adicional única del Decreto 285/2010, de 11 de mayo, por el que se regula el Sistema de Información Séneca y se establece su utilización para la gestión del sistema educativo andaluz, la Consejería de Educación mantiene un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que cumple la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014 y se encuentra certificado.

En el ámbito organizativo, hay definida una Unidad de Seguridad TIC dentro del Servicio de Informática, que asume las funciones de gestión y operación de seguridad.

El presente contrato tiene como objetivo sustentar el apoyo a la Unidad de Seguridad TIC de la Consejería de Educación en los cinco ámbitos en que ésta actúa:

- Gestión de la seguridad
- Cumplimiento
- Operación
- Control de accesos
- Control de configuración

Cada ámbito incluye infraestructuras de seguridad y actividades a realizar.

La contratación sigue un modelo de servicio con una triple orientación:

- Servicios presenciales (SP), en base a las necesidades que en cada momento la Consejería determine, cuyo coste variará en función de los perfiles y número de horas realizadas por los técnicos.
- Servicios de mantenimiento de infraestructuras de seguridad (SMIS). Estos servicios seguirán un modelo de coste mensual fijo por cada elemento de infraestructura gestionado por el adjudicatario, en base al catálogo definido más adelante.
- Servicios bajo demanda (SBD), que desarrollarán actividades en base a peticiones de servicio (que se ejecutarán y certificarán de acuerdo al catálogo de servicios bajo demanda definido más adelante), ampliaciones de esfuerzo (que se ejecutarán y certificarán de acuerdo al coste en



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 2/18 |

función de su duración definido más adelante) o a proyectos (que se ejecutarán y certificarán de forma planificada de acuerdo a la estimación de esfuerzos por perfil prevista).

## 3. Arquitectura del servicio

### *3.1. Tareas a realizar*

Se han definido cinco ámbitos de actuación para la Unidad de Seguridad TIC. En cada uno de ellos hay varias áreas que servirán para encuadrar tanto infraestructuras de seguridad como actividades a realizar.

#### 3.1.1. Gestión de la seguridad

Las normativas que afectan a la Consejería y el grado de madurez que se pretende alcanzar requieren actividades de nivel estratégico y táctico que se engloban en este ámbito.

La áreas de actividad incluyen Análisis y Gestión de riesgos, Reporte a partes interesadas, Revisión del SGSI, Gestión de métricas, Gestión de no conformidades, Auditorías internas relativas al cumplimiento de la norma UNE-ISO/IEC 27001.

#### 3.1.2. Cumplimiento

La normativa en materia de seguridad de la información aplicable a la Consejería, que principalmente está integrada por

- la normativa vigente en protección de datos de carácter personal
- el Esquema Nacional de Seguridad y las instrucciones técnicas que lo desarrollan.
- la Política de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada
- la Política de Seguridad de la Información de la Consejería
- el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implantado en la Consejería

requiere un esfuerzo de cumplimiento que se plasma en este ámbito, que incluye áreas de actividad como Apoyo al cumplimiento, Atención a consultas, Atención a ejercicio de derechos, Elaboración/revisión de documentación, Actualización del registro de actividades de tratamiento, Autoevaluación de seguridad.

#### 3.1.3. Operación

La Consejería de Educación ejecuta de manera continuada un conjunto de procesos operativos de seguridad. Alguno de ellos está soportado por infraestructuras de seguridad específicas que facilitan su ejecución. En este ámbito, por tanto, hay necesidad tanto de servicios de mantenimiento de infraestructuras de seguridad como de servicios bajo demanda. Sin menoscabo de lo anterior, la empresa utilizará los servicios disponibles a través de organismos externos a la Consejería, colaborando con ellos cuando sea necesario.

Las áreas de actividad incluyen Actualización, Detección de vulnerabilidades y alerta temprana, Gestión de eventos, Gestión de graficación, Gestión de incidentes, Análisis de cumplimiento y Pruebas de penetración.

#### 3.1.4. Control de acceso

Los procesos de control de acceso y gestión de segmentación y filtrado, y el mantenimiento de las infraestructuras que les dan soporte, se plasmarán en las áreas de Cortafuegos, NAC, VPN, Control de



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 3/18 |

acceso a servidores, Revisión de usuarios, Control de acceso al CPD y Certificados de componente.

### 3.1.5. Control de configuración

Desde la Unidad de Seguridad TIC, en estrecha colaboración con el Área de Producción, se controlan determinadas configuraciones en equipos servidores, servicios de aplicación y aplicaciones, atendiendo a criterios de seguridad, homogeneidad y eficiencia. Este ámbito sólo cuenta con el área de Control de configuración.

## *3.2. Servicios presenciales*

### 3.2.1. Descripción

Los servicios presenciales (SP en adelante) consisten en la realización de las actividades asociadas al contrato de manera presencial. El propósito del personal desplazado será, fundamentalmente, facilitar la interlocución con el personal de la Consejería, coordinar la realización de las peticiones de servicio y agilizar la resolución de incidencias.

Los tres perfiles requeridos son los siguientes:

- Coordinador / Jefe de Proyecto: sus funciones principales serán
  - Relaciones con el responsable del contrato y el resto del personal de la Consejería, identificación de oportunidades de mejora del servicio, supervisión y reporte del progreso de los proyectos y actividades.
  - Coordinación del equipo local y remoto, reuniones de planificación y priorización de tareas.
  - Revisión, validación y priorización de las peticiones e incidencias, de forma coordinada con la Consejería.
  - Planificación, ejecución y validación de proyectos.
  - Actualización de los catálogos.

  Realizará principalmente tareas en los ámbitos de análisis y gestión de proyectos y gestión de equipos.
- Consultor: se encargará de la realización de actividades principalmente en las áreas de Gestión de la Seguridad y Cumplimiento.

  Realizará principalmente tareas en los ámbitos de análisis y gestión de riesgos, auditorías de seguridad, documentación de seguridad (políticas, normas, procedimientos), implantación de procesos de seguridad, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002, implantación del Esquema Nacional de Seguridad y cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos de carácter personal
- Analista de Sistemas: realizará actividades principalmente en las áreas de Operación, Control de Acceso y Control de Configuración.

  Realizará principalmente tareas en los ámbitos de diseño de soluciones de seguridad, documentación de seguridad (políticas, normas, procedimientos), gestión de alertas / incidentes / vulnerabilidades, herramientas de análisis (nmap, Nessus, etc.) y detección (OSSEC, Splunk, OSSIM, snort, etc.), informes de seguridad, tests de penetración, gestión de configuraciones (Puppet), gestión de eventos (ELK), de graficación (collectd, Graphana) y de accesos (Paloalto).



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 4/18 |

### 3.2.2. Catálogo

El catálogo de servicios es el siguiente:

| ***Perfil*** | ***Precio/Hora Máximo (IVA excluído)*** |
|---|---|
| **Coordinador / Jefe de Proyecto** | 40,00 € |
| **Consultor** | 35,00 € |
| **Analista de Sistemas** | 30,00 € |

### 3.2.3. Acuerdos de nivel de servicio

El tiempo transcurrido desde que la Consejería solicita al adjudicatario la presencia de un perfil de los indicados en el catálogo de servicios deberá ser:

- Si la solicitud es motivada por una incidencia de seguridad crítica que produce parada de algún servicio en producción: inferior a 1 día laborable.
- Si la solicitud es motivada por un cambio de modelo de servicio en remoto a modelo de servicio presencial para un perfil, de forma permanente o temporal: inferior a 1 mes natural.

### 3.2.4. Certificaciones

Las cantidades a certificar se calcularán en base a las horas realizadas en el período de certificación para cada uno de los perfiles identificados en el catálogo de servicios.

## *3.3. Servicios de mantenimiento de infraestructuras de seguridad*

### 3.3.1. Descripción

Los servicios de mantenimiento de infraestructuras de seguridad (SMIS en adelante) a proporcionar por el adjudicatario consisten en el mantenimiento y administración de las infraestructuras de seguridad incluidas en el servicio de acuerdo a los niveles de servicio fijados, para asegurar la disponibilidad y capacidad de las mismas. Estas infraestructuras se ejecutan sobre servidores y sistemas operativos de la Consejería mantenidos por el área de explotación de sistemas del servicio de informática.

Sin carácter exhaustivo, las actividades incluidas dentro de los servicios de operación y administración remota son:

- Monitorización 12x5 de la infraestructura incluyendo caídas o degradaciones de cualquier elemento gestionado.
- Diseño del backup de los elementos gestionados. A tal efecto el adjudicatario del servicio elaborará un plan de salvaguardia de las plataformas gestionadas que deberá ser consensuado con la Consejería.
- Detección proactiva y resolución de cualquier incidencia que afecte a los elementos de configuración gestionados de acuerdo a los acuerdos de nivel de servicio definidos.
- Realización de mantenimientos preventivos y actualizaciones de los elementos de configuración



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 5/18 |

gestionados.

- Administración básica, asesoramiento, optimización e integración de los diferentes sistemas gestionados. No incluye cambios en las políticas, generación de informes y, en general, cualquier servicio contemplado en el catálogo de servicios bajo demanda.
- Gestión de documentación y mantenimiento de inventario de activos.

El licitador deberá desarrollar en su oferta técnica las actividades y tareas preventivas y reactivas a cubrir en este servicio indicando claramente las posibles exclusiones de alcance que pudiera haber en la explotación de las infraestructuras de seguridad incluidas en el contrato.

Las actividades sobre infraestructura de seguridad que puedan impactar sobre un servicio informático, ya sea a petición de la Consejería o por iniciativa propia del adjudicatario, deberán ser realizadas fuera del horario de prestación de dicho servicio o, en todo caso, en horario de baja actividad previa aprobación de la Consejería.

Las infraestructuras incluidas en los SMIS son:

- Sistemas de gestión de eventos: se dispone de un sistema de integración de logs y eventos basado en Elasticsearch (5.6.5), Logstash (5.6.5) y Kibana (5.6.5). Se reciben eventos de unos 200 equipos y hay unos 13 filtros creados.

- Graficación: compuesto por un servidor recolector (Collectd 5.7.1) y un servidor de almacenamiento de métricas y presentación (InfluxDB 0.13.0, Grafana 4.6.3), monitoriza parámetros de estado, rendimiento y carga de distintos servicios de la Consejería. Se gestionan unas 300 fuentes de datos SNMP y unos 15 dashboards específicos.

- Detección de vulnerabilidades y alerta temprana: se dispone de una instalación de Tenable Nessus 7.0.1 Professional para detección de vulnerabilidades y la Consejería está suscrita a canales de alerta temprana que monitoriza continuamente (actualmente Debian Security Announce, Microsoft Technical Security Notifications, Security announcements for Red Hat Enterprise, avisos de AndaluciaCERT, avisos de CCN-CERT y Apache Server Announcements). La empresa adjudicataria deberá suministrar la licencia del sistema de detección de vulnerabilidades durante la duración del contrato y mantener actualizada la versión.

- Gestión de configuración: el sistema de control de configuración de servidores, atendiendo a criterios de seguridad, homogeneidad y eficiencia, está basado en Puppet y se gestionan mediante el mismo configuraciones base de los servidores, despliegue y configuración de determinados servicios de aplicación y entornos de despliegue de determinadas aplicaciones. Existen entornos de preproducción y producción, basados en Puppet 5.2.0 y Foreman 1.16 La gestión de versiones se realiza con GitLab 10.4.3. El dimensionamiento de este sistema en la actualidad es el siguiente:

    - Número de Servidores Linux y Windows gestionados por Puppet (292).
    - Número de módulos propios y de la forja de Puppet 44
- Gestión de actualizaciones:
    - para la actualización de los sistemas Linux se dispone de repositorios locales de paquetes (Debian, Ubuntu y Oracle Enterprise Linux) y de una infraestructura basada en



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 6/18 |

claves públicas y la herramienta apt-dater (0.9.0) para controlar el proceso,

- para la actualización de los servidores y clientes Windows se dispone de un repositorio WSUS.
- se gestionan actualizaciones de unos 260 servidores Linux y unos 30 servidores Windows.

Es importante destacar que la Consejería dispone de infraestructuras de seguridad adicionales (cortafuegos, sistema de control de acceso a red y sistema antivirus) cuyo mantenimiento está a cargo del Área de Producción, por lo que no se incluyen en este servicio, aunque la Unidad de Seguridad TIC es responsable de la especificación de las políticas y de las revisiones de estado:

- pareja de cortafuegos Paloalto 4050 con aproximadamente 1500 objetos, 260 reglas de seguridad y 20 zonas,
- 3000 licencias de McAfee Endpoint Protection (versión 8.8) gestionadas desde consola EPO 5.3,
- Sistema de control de acceso a la red ForeScout en los servicios centrales de la Consejería.

La gestión de esta infraestructura de seguridad debe integrarse con los procedimientos propios que la Consejería tiene definidos y con terceras partes contratadas también por la Consejería. El adjudicatario del presente contrato colaborará activamente con el resto de áreas con responsabilidad sobre los sistemas de la Consejería. En particular, la gestión de la infraestructura base de la Consejería está a cargo del contrato de apoyo al Área de Producción. La infraestructura de seguridad de terceros (cortafuegos, antivirus y NAC) se detalla como referencia: el adjudicatario deberá adaptarse a posibles cambios en la misma motivados por cambios de tecnología o fabricante.

### 3.3.2. Catálogo

Los SMIS se ofrecerán bajo la modalidad de catálogo de servicios, correspondiendo un importe fijo mensual para cada uno de los elementos de configuración gestionados. La inclusión o eliminación de un elemento será considerada a partir del día siguiente de su respectiva alta o baja. A continuación se enumeran los diferentes elementos que conforman el catálogo:

| ***Cód.*** | ***Descripción*** | ***Horario*** | ***Coste máximo (€/mes IVA excl.)*** |
|---|---|---|---|
| CFG | Gestión de la configuración | 12x5 | 761,79 € |
| VUL | Detección de vulnerabilidades y alerta temprana | 12x5 | 761,79 € |
| EVT | Sistema de gestión de eventos | 12x5 | 380,90 € |
| GRF | Graficación | 12x5 | 380,90 € |
| ACT | Actualizaciones | 12x5 | 380,90 € |

### 3.3.3. Acuerdos de nivel de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio fijados para la gestión de infraestructuras de seguridad son:

- Disponibilidad de infraestructuras. El adjudicatario del contrato deberá garantizar los siguientes



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 7/18 |

porcentajes de disponibilidad:

  - Infraestructura en horario 12x5: 90 % (6h de indisponibilidad semanal).

  Para el cálculo de la disponibilidad de las infraestructuras no se tendrán en cuenta las paradas planificadas.

- Tiempo máximo de detección y registro de incidencias:
  - 1 hora para infraestructura 12x5 para el 90% de las incidencias
- Tiempo máximo de respuesta de incidencias:
  - Caídas de Servicio.
    - 1 hora para infraestructura 12x5 para el 90% de las incidencias
  - Degradaciones de Servicio.
    - 2 días laborables para infraestructura 12x5 para el 90% de las incidencias
- Tiempo máximo de resolución de incidencias:
  - Caídas de Servicio
    - 8 horas para infraestructura 12x5 para el 90% de las incidencias
  - Degradaciones de Servicio
    - 5 días naturales para infraestructura 12x5 para el 90% de las incidencias

Los licitadores podrán presentar en sus propuestas técnicas acuerdos de niveles de servicio más detallados, tomando como punto de partida lo indicado en este pliego de condiciones técnicas.

#### 3.3.4. Certificaciones

Los importes periódicos a certificar se calcularán en base a la suma de importes de los elementos de configuración del catálogo de SMIS en el periodo en cuestión durante el periodo de certificación.

A la cantidad obtenida se le podrá descontar un importe correspondiente a incidencias que incumplen los acuerdos de nivel de servicio de acuerdo a:

- hasta 10 incidencias mensuales que incumplan los ANS: 50 euros por incidencia.
- hasta 30 incidencias mensuales que incumplan los ANS: 75 euros por incidencia.
- más de 30 incidencias mensuales que incumplan los ANS: 100 euros por incidencia.

### *3.4. Servicios bajo demanda*

#### 3.4.1. Descripción

Los servicios bajo demanda (SBD en adelante) serán proporcionados por el adjudicatario en los distintos ámbitos y áreas. Entre ellos se pueden citar, sin carácter extensivo, actividades como realización de análisis de riesgos, cálculo de objetivos y métricas del SGSI, atención a consultas sobre cumplimiento, atención a extracciones con datos de carácter personal, auditorías técnicas, respuesta a incidentes de seguridad, revisión de eventos, gestión de reglas de cortafuegos, apoyo en la emisión de certificados de componente, desarrollo de módulos para el sistema de gestión de la configuración...

Los servicios bajo demanda obedecerán a peticiones, a proyectos específicos o ampliaciones de esfuerzo:

- Peticiones con origen en la propia Unidad de Seguridad TIC o en otras áreas, servicios o centros directivos de la Consejería, centros y servicios educativos u organismos de la Junta de Andalucía.



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 8/18 |

Estas peticiones requieren un esfuerzo conocido y pueden ser acometidas sin mayor estudio.

La empresa adjudicataria responderá a las diferentes peticiones que se le encomienden y que hayan sido aprobadas por la Consejería. A este efecto, la Consejería designará, entre su personal funcionario, autorizadores para las diferentes áreas funcionales que pueden cubrir las peticiones. Una vez aprobadas las peticiones por el personal, será responsabilidad de la empresa adjudicataria su realización. Asimismo se determinarán aquellas peticiones que se considerarán pre-aprobadas, en aras de una mayor celeridad en su realización.

- Proyectos específicos destinados a mejoras o cambios de importancia. Las tareas que, por implicar diversas actividades interrelacionadas no incluidas en el catálogo de servicios, o por requerir un esfuerzo no estimable en este momento, serán formalizadas en forma de proyecto.

  Pasarán por un proceso de evaluación por parte de la empresa adjudicataria. Tras este proceso, la empresa proporcionará a la Consejería el desglose de tareas necesarias para su realización, la planificación de las mismas y un coste en horas de cada perfil asociado a la realización del proyecto. El proyecto finalmente se llevará a cabo tras su aprobación por la Consejería.

  Los proyectos que se estime que puedan ejecutarse de forma recurrente podrán ser añadidos al catálogo de servicios bajo demanda para ser abordados en lo sucesivo en forma de peticiones.

- Ampliaciones del esfuerzo: Cuando sea necesario la ampliación del esfuerzo dedicado a la ejecución de los servicios de seguridad debido a diversos factores: .
  - Condiciones excepcionales que aportar una mayor complejidad en la tarea.
  - Necesidad de desarrollar una tarea adicional para complementar un servicio del catálogo.
  - Nuevos servicios.

  La ampliación del esfuerzo debe ser aprobado por la Consejería.

A continuación se describen las peticiones que conforman el catálogo inicial de SBD:

- Revisión del SGSI: Elaboración de documentación para revisión del SGSI del sistema Séneca: Revisión del Análisis de Riesgos, elaboración del plan de tratamiento de riesgos, recopilación de la documentación y métricas requeridas y elaboración del informe de revisión del SGSI. Análisis del informe y determinación y registro de actuaciones requeridas. Preparación de presentación al Comité de Seguridad.
- Seguimiento de objetivos y métricas: Toma de datos de los objetivos y métricas del SGSI del sistema Séneca, registro de los mismos y seguimiento histórico.
- Atención a consultas de cumplimiento normativo: Resolución de dudas sobre cumplimiento normativo en materia de seguridad de la información planteadas por áreas, servicios o centros directivos de la Consejería, centros y servicios educativos.
- Atención a ejercicio de derechos reconocidos por el Reglamento (UE) 2016/679: Atención, coordinación y seguimiento de actuaciones ante ejercicios de derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación del Tratamiento, Portabilidad de Datos y Oposición sobre datos de carácter personal.
- Mantenimiento del registro de actividades de tratamiento de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679.



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 9/18 |

- Elaboración de análisis de riesgos: Realización de análisis de riegos basados en la metodología Magerit y utilizando la herramienta PILAR.
- Realización de la autoevaluación de seguridad:Realización de la autoevaluación de seguridad para todos los sistemas de información de categoría básica de acuerdo a lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad, indicando si cada medida de seguridad está implantada y sujeta a revisión regular.
- Realización de la auditoria interna relativa al cumplimiento de la norma UNE-ISO/IEC 27001 Preparación desarrollo y ejecución de la auditoria interna. Presentación del informe final de auditoría que dictamine el grado de cumplimiento de la norma UNE-ISO/IEC 27001, identificando las deficiencias y sugiriendo, en su caso, posibles medidas correctoras o complementarias y las recomendaciones que se consideren oportunas
- Gestión de extracciones de datos de carácter personal: Monitorización, registro y seguimiento de solicitudes de extracciones y cesiones de datos de carácter personal.
- Actualización Sistemas Linux: Actualización software (sistema operativo y paquetería software) del conjunto de servidores Linux desplegados en el centro de proceso de datos central de la Consejería (aproximadamente 260 servidores en la actualidad)
- Actualización Sistemas Windows: Actualización software (sistema operativo y paquetería software) del conjunto de servidores Windows desplegados en el centro de proceso de datos central de la Consejería (aproximadamente 30 servidores)
- Realización análisis y seguimiento de vulnerabilidades: Uso de la herramienta de auditoría de vulnerabilidades para comprobar el estado de servidores Linux, servidores Windows y otros sistemas (balanceadores, HP/UX, electrónica de red...). Evaluación de las vulnerabilidades detectadas y registro de las solicitudes de acción que procedan. Seguimiento de acciones correctivas detectadas tras análisis de vulnerabilidades o por los canales de alerta temprana. La finalización de esta actividad implicará necesariamente la corrección de las vulnerabilidades o la aceptación de su riesgo por parte de la Consejería.
- Realización de análisis de cumplimiento: Informe sobre la conformidad de parámetros de configuración de los sistemas. Los valores de estos parámetros se comparan para ello con políticas definidas por organismos independientes, tales como CIS (Center for Internet Security) y NIST (National Institute for Standardas and Technology).
- Realización de pruebas de penetración: Uso de la herramienta de auditoría de vulnerabilidades para descubrir problemas de seguridad tanto a nivel de red como de aplicaciones mediante pruebas de penetración. Evaluación de los problemas detectados y registro de las solicitudes de acción que procedan. .
- Alta de fuentes de eventos en sistema de logs centralizado: Despliegue y configuración de recolectores de log en sistemas no automatizados (Puppet configura automáticamente los sistemas Linux) o coordinación para reenvío de logs al sistema centralizado, aplicación de la configuración necesaria en el sistema de centralización. Desarrollo de consultas y visualizaciones sobre los logs importados.
- Revisión y análisis de eventos: Revisión periódica de los eventos centralizados, detección y evaluación de posibles incidencias y registro de las peticiones necesarias para su corrección.
- Informe de gestión de eventos: Elaboración de informe sobre las revisiones de eventos del periodo, incluyendo estado de las peticiones creadas como resultado de dichas revisiones y evolución histórica de los resultados. Actualización, si procede, del procedimiento y checklist de revisión de



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 10/18 |

eventos.

- Gestión de incidentes de seguridad: Registro, evaluación de impacto, propuesta y ejecución/coordinación de medidas ante incidentes de seguridad.
- Cambios en política de control de acceso (Cortafuegos y NAC): Altas, bajas o modificaciones de reglas y perfiles de detección de amenazas en el cortafuegos de la Consejería y en la política del sistema de control de acceso a red.
- Revisión de tráfico y amenazas (Cortafuegos y NAC): Análisis del tráfico denegado y de los eventos de amenazas surgidos en el cortafuegos, así como de los eventos detectados en el sistema NAC. Creación de las peticiones necesarias para la gestión de los resultados. Actualización, si procede, de procedimientos y checklist asociados.
- Informe de revisión de tráfico y amenazas (Cortafuegos y NAC): Elaboración de informe sobre las revisiones de tráfico y amenazas del periodo, incluyendo estado de las peticiones creadas como resultado de dichas revisiones y evolución histórica de los resultados.
- Supervisión del proceso de revisión de usuarios (AD, VPN, CPD...): solicitud, coordinación y apoyo a las áreas implicadas en el procedimiento de revisión periódica de usuarios (en Active Directory, accesos VPN, tarjetas de acceso a CPD y usuarios manuales Séneca). Elaboración de informe sobre el proceso.
- Alta/baja de nodos en sistema de gestión de configuración: Despliegue y configuración de agentes del sistema de gestión de configuración, configuración del sistema para gestionar los nodos. Eliminación de nodos que se den de baja.
- Modificaciones básicas en la configuración de los nodos dados de alta en el sistema de gestión de la configuración: Cambios en la configuración en los sistemas ya gestionados y que implican solamente un cambio en los datos configurados, no desarrollo de nuevos módulos ni nuevos perfiles o roles.

Al igual que se indicó para los SGIS, los SBD que puedan impactar sobre el normal funcionamiento de los sistemas de la Consejería deberán ser realizados fuera del horario de uso o, en todo caso, en horario de baja actividad previa aprobación de la Consejería. Tras la firma del contrato el adjudicatario acordará con la Consejería los procedimientos y el flujo de aprobación que requerirán las peticiones antes de ejecutarlas.

### 3.4.2. Catálogo

El catálogo de SBD es el siguiente:

| **Cod.** | **Descripción** | **Tiempo máximo de resolución** | ***Coste unitario (IVA excl.)*** |
|---|---|---|---|
| REVSGS | Revisión documentación SGSI | 1 mes | 1.512,40 € |
| OBJSGS | Seguimiento de objetivos y métricas SGSI | 1 semana | 206,61 € |
| CONS | Atención a consultas de cumplimiento normativo | 1 semana | 123,97 € |
| EJRDER | Atención a ejercicio de derechos de protección datos carácter personal | 1 semana | 165,29 € |



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 11/18 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| REGACT | Mantenimiento del registro de actividades de tratamiento | 1 semana | 200,00 € |
| RIESAN | Elaboración de análisis de riesgos | 1 mes | 4.867,00 € |
| AUTSEG | Autoevaluación de seguridad | 1 mes | 2.800,00 € |
| AUTINT | Auditoria interna ISO 27001 | 2 semanas | 1.500,00 € |
| EXTR | Gestión de extracciones de datos de carácter personal | 1 día | 20,00 € |
| ACTLIN | Actualización sistema Linux | 1 semana | 264,47 € |
| ACTWIN | Actualización sistema Windows | 1 semana | 264,47 € |
| VULANA | Realización de análisis y seguimiento de vulnerabilidades | 2 semanas | 275,00 € |
| CUMPAN | Realización de análisis de cumplimiento | 1 semana | 280,05 € |
| PENPRU | Realización pruebas de penetración | 2 semanas | 673,20 € |
| EVTALT | Alta de fuentes de eventos en sistema de logs centralizado | 1 semana | 198,35 € |
| EVTREV | Revisión y análisis de eventos | 1 día | 19,00 € |
| EVTINF | Informe de gestión de eventos | 1 semana | 82,65 € |
| INC | Gestión de incidentes de seguridad | 1 semana | 40,00 € |
| POLMOD | Cambios en política de control de acceso (Cortafuegos y NAC) | 1 día | 11,57 € |
| POLREV | Revisión de tráfico y amenazas (Cortafuegos y NAC) | 1 día | 19,00 € |
| POLINF | Informe de revisión de tráfico y amenazas (Cortafuegos y NAC) | 1 semana | 82,65 € |
| USUREV | Supervisión de la revisión de usuarios (AD, VPN, CPD) | 2 semanas | 45,45 € |
| CFGAB | Alta/baja de nodos en sistema de gestión de configuración | 1 día | 15,70 € |
| CFGMOD | Modificación básica de la configuración de los nodos en el sistema de la gestión de la configuración | 2 días | 28,58 € |

Los licitadores deberán incorporar en su oferta técnica una relación detallada de las actividades y tareas englobadas en cada uno de los tipos de peticiones identificadas detallando con claridad el alcance de las actividades y tareas a desarrollar e identificando claramente posibles excepciones.

### 3.4.3. Certificaciones

Los importes periódicos a certificar se calcularán en base a la suma de los importes de las peticiones de servicio completadas durante el periodo de certificación.

A la cantidad obtenida se lo podrá descontar un importe de hasta el 25% del valor de los servicios que se finalicen fuera del plazo acordado por responsabilidad de la empresa adjudicataria (ver columna “Tiempo máximo de resolución”). Este descuento será igual al porcentaje de retraso con respecto al tiempo inicialmente previsto (un retraso del 10% con respecto al tiempo planificado implicará una reducción del 10% sobre lo presupuestado), fijándose el 25% como límite máximo.



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 12/18 |

## 4. Estimación de esfuerzos prevista

La determinación del precio se hace en base a las siguientes tarifas máximas establecidas en los catálogos de servicio definidos en el pliego de prescripciones de acuerdo a esta estimación de esfuerzos prevista:

*SERVICIOS PRESENCIALES*

| ***Perfil*** | ***Precio/Hora Máximo (IVA excluído)*** | ***Horas Estimadas*** | ***Importe*** |
|---|---|---|---|
| **Coordinador / Jefe de Proyecto** | 40,00 € | 0 | 0,00 € |
| **Consultor** | 35,00 € | 0 | 0,00 € |
| **Analista de Sistemas** | 30,00 € | 0 | 0,00 € |
| | | **TOTAL** | **0,00 €** |

*SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS DE SEGURIDAD*

| ***Cód.*** | ***Descripción*** | ***Coste máximo (€/mes IVA excl.)*** | ***Total*** |
|---|---|---|---|
| CFG | Gestión de la configuración | 761,79 € | 9.141,48 € |
| VUL | Detección de vulnerabilidades y alerta temprana | 761,79 € | 9.141,48 € |
| EVT | Sistema de gestión de eventos | 380,90 € | 4.570,80 € |
| GRF | Graficación | 380,90 € | 4.570,80 € |
| ACT | Actualizaciones | 380,90 € | 4.570,80 € |
| | | **TOTAL** | **31.995,36 €** |

*SERVICIOS BAJO DEMANDA*

| **Cod.** | **Descripción** | **Unidades previstas** | ***Coste unitario (IVA excl.)*** | ***Total*** |
|---|---|---|---|---|
| REVSGS | Revisión documentación SGSI | 1 | 1.512,40 € | 1.512,40 € |
| OBJSGS | Seguimiento de objetivos y métricas SGSI | 12 | 206,61 € | 2.479,32 € |
| CONS | Atención a consultas de cumplimiento normativo | 36 | 123,97 € | 4.462,92 € |
| EJRDER | Atención a ejercicio de derechos de protección datos carácter personal | 14 | 165,29 € | 2.314,06 € |
| REGACT | Mantenimiento del registro de actividades de tratamiento | 6 | 200,00 € | 1.200,00 € |
| RIESAN | Elaboración de análisis de riesgos | 1 | 4.867,00 € | 4.867,00 € |
| AUTSEG | Autoevaluación de seguridad | 1 | 2.800,00 € | 2.800,00 € |



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 13/18 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AUTINT | Auditoria interna ISO 27001 | 1 | 1.500,00 € | 1.500,00 € |
| EXTR | Gestión de extracciones de datos de carácter personal | 470 | 20,00 € | 9.400,00 € |
| ACTLIN | Actualización sistema Linux | 4 | 264,47 € | 1.057,88 € |
| ACTWIN | Actualización sistema Windows | 6 | 264,47 € | 1.586,82 € |
| VULANA | Realización de análisis y seguimiento de vulnerabilidades | 12 | 275,00 € | 3.300,00 € |
| CUMPAN | Realización de análisis de cumplimiento | 2 | 280,05 € | 560,10 € |
| PENPRU | Realización pruebas de penetración | 2 | 673,20 € | 1.346,40 € |
| EVTALT | Alta de fuentes de eventos en sistema de logs centralizado | 2 | 198,35 € | 396,70 € |
| EVTREV | Revisión y análisis de eventos | 52 | 19,00 € | 988,00 € |
| EVTINF | Informe de gestión de eventos | 6 | 82,65 € | 495,90 € |
| INC | Gestión de incidentes de seguridad | 173 | 40,00 € | 6.920,00 € |
| POLMOD | Cambios en política de control de acceso (Cortafuegos y NAC) | 254 | 11,57 € | 2.938,78 € |
| POLREV | Revisión de tráfico y amenazas (Cortafuegos y NAC) | 230 | 19,00 € | 4.370,00 € |
| POLINF | Informe de revisión de tráfico y amenazas (Cortafuegos y NAC) | 12 | 82,65 € | 991,80 € |
| USUREV | Supervisión de la revisión de usuarios (AD, VPN, CPD) | 2 | 45,45 € | 90,90 € |
| CFGAB | Alta/baja de nodos en sistema de gestión de configuración | 120 | 15,70 € | 1.884,00 € |
| CFGMOD | Modificación básica de la configuración de los nodos en el sistema de gestión de la configuración | 40 | 28,58 € | 1.143,20 € |
| | | | **TOTAL** | **58.606,18 €** |

*AMPLIACIÓN DE ESFUERZO.*

| Cód. | Descripción | Unidades previstas | Coste unitario (IVA excl.) | Total |
|---|---|---|---|---|
| PE_PC | Ampliación de una (1) hora de esfuerzo en la ejecución de servicios cuya ejecución corresponde a la Unidad de Seguridad TIC | 0 | 31,00 € | 0,00 € |
| PE_ME | Ampliación de tres (3) horas de esfuerzo en la ejecución de servicios cuya ejecución corresponde a la Unidad de Seguridad TIC | 0 | 93,00 € | 0,00 € |
| PE_PL | Ampliación de hasta ocho (8) horas de esfuerzo en la ejecución de servicios cuya ejecución corresponde a la Unidad de Seguridad TIC | 0 | 186,00 € | 0,00 € |
| | | | **TOTAL** | **0,00 €** |



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 14/18 |

*EJECUCIÓN DE PROYECTOS:*

| ***Perfil*** | ***Coste Unitario Máximo (IVA excluído)*** | ***Horas Estimadas*** | ***Importe*** |
|---|---|---|---|
| Coordinador / Jefe de proyecto | 40,00 € | 200 | 8.000,00 € |
| Consultor | 35,00 € | 400 | 14.000,00 € |
| Analista de sistemas | 30,00 € | 400 | 12.000,00 € |
| | | **TOTAL** | **34.000,00 €** |

## 5. Organización del trabajo

La Consejería nombrará entre su personal técnico cualificado un Responsable del Contrato que la representará ante la empresa adjudicataria y que dirigirá los trabajos asociados al Contrato. Los esfuerzos del Responsable del Contrato deben ir encaminados principalmente a asegurar el cumplimiento de los objetivos que la Consejería persigue con esta contratación, obteniendo la máxima calidad posible en los trabajos a efectuar.

El responsable, con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio, reforzará el control del cumplimiento de éste y agilizará la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, correspondiéndole, en particular:

- Promover y convocar las reuniones que resulten necesarias al objeto de solucionar cualquier incidente en la ejecución del objeto del contrato en los términos que mejor convengan a los intereses públicos.
- Proponer al órgano de contratación la resolución de los incidentes surgidos en la ejecución del contrato.
- Establecer las directrices oportunas, pudiendo requerir al adjudicatario en cualquier momento la información que precise acerca del estado de ejecución del contrato, de los deberes del adjudicatario, y del cumplimiento de los plazos y actuaciones.
- Asistir a los actos de recepción y suscribir la/s acta/s de recepción (o documento que acredite la conformidad o disconformidad en el cumplimiento) y, de ser el caso, dar o no la conformidad a las facturas presentadas.

La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados.

Semanalmente se realizará en la sede de la Consejería una reunión presencial de seguimiento entre, al menos, el responsable del contrato y jefe de proyecto, debiéndose sumar a la misma los técnicos que se estimen necesarios. El tiempo dedicado a esta reunión no tendrá carácter de servicio presencial.



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 15/18 |

### *5.1. Herramientas de gestión del servicio*

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria utilizará las herramientas que se encuentran en funcionamiento en la Consejería. Para sustituirlas debe contar con la aprobación de la Consejería y cederlas a la Consejería a la finalización del contrato (incluyendo la transmisión de las licencias, en caso de que fueran necesarias).

Actualmente se utilizan las siguientes herramientas para la gestión del servicio:

- Mantis, para la gestión de tickets.
- Desarrollo propio de CMDB para inventariar los elementos de configuración y sus relaciones.

## 6. Control económico y facturación

La empresa adjudicataria se responsabilizará de obtener todas las métricas necesarias para realizar las certificaciones mensuales, asegurándose en todo momento de su exactitud y veracidad. Entregará informes mensuales por escrito describiendo los siguientes elementos, como mínimo:

- Horas imputadas, por perfil, con las tareas desarrolladas.
- Número y tipo de las infraestructuras de seguridad gestionadas. Listado de tareas realizadas sobre las infraestructuras gestionadas.
- Listado de servicios bajo demanda prestados, especificando su origen (peticiones de servicio, incidencias, proyectos, ampliaciones de esfuerzo), tipo, tiempo de respuesta y tiempo de resolución. Listado de proyectos en curso y ejecutados.
- Informe de incidencias de servicio que permita establecer los niveles de servicio obtenidos de respuesta y resolución.

En base a dichos informes se certificarán los servicios efectivamente prestados, emitiéndose la factura correspondiente.

## 7. Propiedad intelectual, seguridad y confidencialidad

### *7.1. Propiedad intelectual de los trabajos*

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

### *7.2. Seguridad y confidencialidad de la información*

La Junta de Andalucía facilitará a la empresa de servicios la información de que disponga relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 16/18 |

ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Junta de Andalucía.

En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679, del Esquema Nacional de Seguridad y la Política y Normas de Seguridad de la Consejería de Educación.

## 8. Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar por tres meses las actuaciones derivadas de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de conformidad de los trabajos realizados, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita la Consejería.

## 9. Transferencia tecnológica

### *9.1. Introducción*

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería a tales efectos la información y documentación necesaria para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Como parte de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación necesaria para la planificación, seguimiento y control de los servicios.

La documentación será de propiedad exclusiva de la Junta de Andalucía sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin expresa autorización de la Junta de Andalucía.

### *9.2. Procedimientos de operación*

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener actualizado el inventario de elementos gestionados (CMDB) y documentar los procedimientos de trabajo, siguiendo las directrices de gestión de documentos que se indiquen.

Los procedimientos de operación con las tareas más frecuentes sobre cada uno de los elementos gestionados deberán documentarse por escrito y ser puestos a disposición de la Consejería para facilitar la transición a otro proveedor.

### *9.3. Devolución del servicio*

La oferta técnica incorporará el plan de acción para la devolución del servicio, una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato. Recogerá la planificación de actividades, descripción de las tareas a desarrollar durante el plazo de ejecución y todos los elementos que el ofertante juzgue necesarios para establecer un plan coherente de transición a un nuevo proveedor.

## 10. Aclaración de ofertas

La Ponencia Técnica designada podrá requerir a los oferentes para que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas presentadas. Para ello en las ofertas deberán indicar nombre y teléfono o fax de contacto de la o las personas habilitadas para realizar las aclaraciones. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones, el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 17/18 |

Así mismo, si la Ponencia Técnica lo considerase oportuno, podrá requerir a todos o a algunos de los oferentes seleccionados a que realicen ante ella una presentación general de su oferta. En este caso, los oferentes recibirán la citación a través de la persona habilitada con un plazo no inferior a tres días naturales a la realización de esta presentación que tendrá lugar en el lugar y condiciones recogidas en la citación. El contenido de la presentación será en todo caso aclaratorio y no podrán introducirse en la misma variaciones de los contenidos ofertados.

## 11. Plazo de ejecución

El presente contrato tendrá una duración de doce meses, a partir del 4 de diciembre de 2018 o del día siguiente a la firma del contrato si ésta es posterior, prorrogable por igual periodo a la terminación del mismo

## 12. Lugar de realización de los trabajos y seguro de responsabilidad civil.

Con carácter general, los trabajos se podrán desarrollar en las dependencias de la Consejería de Educación o desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, en función de la naturaleza de los mismos y de la planificación que se establezca.

Sin embargo, los servicios presenciales (descritos en el apartado 3.2) sí se prestarán obligatoriamente en el edificio administrativo Torretriana, en Sevilla.

Los medios materiales, la organización física de las instalaciones, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer la Administración, y el acopio de medios materiales (material informático y de comunicaciones) corresponden a la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá acreditar tener suscrita una póliza de responsabilidad civil por daños causados a terceros, con una suma asegurada no inferior a 10.000 Euros por siniestro y año. Dicha póliza contendrá de forma expresa la cobertura de bienes a objetos confiados con un sublímite no inferior a 5.000 Euros.

A la fecha de la firma electrónica

EL JEFE DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo.: Julio Zabala Silva



Código:tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JULIO ZABALA SILVA | FECHA | 24/07/2018 |
| ID. FIRMA | tFc2e553ELMPR1UCB4M1h622J0vBg9 | PÁGINA | 18/18 |