



CONTRATO DE SERVICIOS

**PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES**

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

TRAMITACIÓN:
ORDINARIA

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:
**SERVICIO DE SEGURIDAD INFORMATICA PERIMETRAL
GESTIONADA**

ÍNDICE

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	3
I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO	5
III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN	6
IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	6
V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	7
VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN	7
VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	8
VIII. GARANTÍA PROVISIONAL	12
IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES	12
X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	13
XI. ADJUDICACIÓN Y SEGURO	16
XII. GARANTÍA DEFINITIVA	17
XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	18
XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO	18
XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN.....	18
XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	19
XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	19
XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	20
XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	24
XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO	25
XXI. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	26
XXII. REVISIÓN DE PRECIOS	26
XXIV. PRERROGATIVAS Y RECURSOS.....	27
ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.....	28
ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA..	29
ANEXO III. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	30

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO

FORMA DE ADJUDICACIÓN:	Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada
TRAMITACIÓN:	Ordinaria.

A.- Designación del servicio a contratar

Contratación del servicio de seguridad informática perimetral gestionada en modo 24*7 planteando una propuesta global que cubra las principales necesidades de seguridad empresarial, frente a posibles amenazas en las redes.

B.- Presupuesto del contrato

EN CIFRAS: 660.000 €, más IVA
EN LETRAS: Seiscientos sesenta mil EUROS, más IVA

C.- Anualidades

1ª Anualidad – 220.000 €, más IVA
2ª Anualidad – 220.000 €, más IVA
3ª Anualidad – 220.000 €, más IVA
Posible 1ª prórroga 150.000 €, más IVA.

D.- Plazo de ejecución

3 años

E.- Plazo de garantía

3 años

F.- Garantía provisional

No se requiere.

G.- Garantía definitiva

5% del precio de adjudicación.

H.- Requisitos específicos del contratista

Los establecidos en la CLAUSULA 6ª del presente Pliego de Cláusulas Administrativas

I.- Lugar de presentación de las ofertas

ENTIDAD: Defensor del Pueblo

DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
LOCALIDAD: 28010 MADRID
LUGAR: Registro General

J.- Plazo de presentación

FECHA: En los 52 días siguientes al envío del anuncio al DOUE.
HORA: De 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9 a 14:00 horas los viernes.
Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

K.- Apertura de sobres.

ENTIDAD: Defensor del Pueblo
DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
LOCALIDAD: 28010 MADRID
FECHAS Y HORAS: Se publicarán en el perfil del contratante:
[HTTPS://WWW.DEFENSORDELPUEBLO.ES/TRANSPARENCIA/INFORMACION-ECONOMICA-PRESUPUESTARIA-Y-CONTRACTUAL/CONTRATACION/PROCEDIMIENTOS-DE-CONTRATACION/](https://www.defensordelpueblo.es/transparencia/informacion-economica-presupuestaria-y-contractual/contratacion/procedimientos-de-contratacion/)

I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO

Cláusula 1ª

1. El presente procedimiento se regirá por lo previsto en el artículo 72 de la Constitución, en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP), aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y las Normas y Acuerdos adoptados por el Defensor del Pueblo en materia de contratación, así como por las normas de la Ley General Presupuestaria, directa o supletoriamente aplicables, y por los acuerdos sobre contratación de obligaciones y otras disposiciones de desarrollo adoptados por esta Institución, en lo que se refiere a los requisitos del gasto autorizado y régimen presupuestario general.
2. Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

Cláusula 2ª

1. En virtud de lo dispuesto en el artículo 3.2.f) del TRLCSP, las menciones que en dicho texto se efectúan a las Administraciones Públicas contratantes se entenderán referidas al Defensor del Pueblo, en adelante "órgano de contratación".
2. Asimismo, las referencias que dicho TRLCSP realiza a la Caja General de Depósitos con relación a la prestación de garantías, se entenderán referidas al Área de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.

II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 3ª

1. El objeto de este procedimiento es la contratación del servicio de seguridad informática perimetral gestionada en modo 24*7 planteando una propuesta global que cubra las principales necesidades de seguridad empresarial, frente a posibles amenazas en las redes y dando cobertura a todos los servicios implementados en los centros de proceso de datos (CPD) de la Institución. Dichos CPD se hallan situados en Madrid, en el Paseo de Eduardo Dato, 31 y en la calle de Zurbano,4
El adjudicatario asumirá que los servicios contratados deberán prestarse en ambas sedes. Si éstas, o los CPD, variasen de ubicación en el curso de la ejecución del contrato, se procedería al cambio de ubicación de la prestación de los servicios, sin que el adjudicatario pueda reclamar nada por este concepto.
2. La codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV), establecida en el Reglamento (CE) 213/2008, de la Comisión Europea de 28 de noviembre de 2007: CPV "79000000 - 4 - *Servicios a empresas: legislación, mercadotecnia, asesoría, selección de personal, imprenta y seguridad*".
3. A tenor de lo indicado en el artículo 19 del TRLCSP, el contrato será de carácter administrativo, por lo que se regirá, en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción, por ese texto refundido y sus disposiciones de desarrollo;

supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

4. El desconocimiento por el adjudicatario del contrato en cualquiera de sus términos y de los demás documentos contractuales que puedan resultar relevantes para la ejecución de la cosa pactada no eximirá al adjudicatario de su obligación de cumplirlos.

5. Tanto el pliego de cláusulas administrativas particulares como el pliego de prescripciones técnicas así como la oferta técnica, revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN

Cláusula 4ª

1. La adjudicación del contrato se realizará por el órgano de contratación mediante procedimiento abierto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 138, 157 y siguientes del TRLCSP.

2. La tramitación del expediente se realizará por el procedimiento ordinario.

3. La adjudicación se realiza para un período máximo de tres anualidades, más una posible prórroga de una año a criterio del Defensor del Pueblo, periodos obligatorios para la empresa adjudicataria de acuerdo con lo establecido en el art. 23 del TRLCSP.

4. En el supuesto de que no se agotara el período máximo previsto en el párrafo anterior, o por haber expirado naturalmente ese período máximo de duración inicial en tanto se resuelva la nueva licitación pública que al efecto se convoque, la adjudicataria vendrá obligada a seguir prestando el servicio correspondiente en las mismas condiciones, si el Defensor del Pueblo así lo solicitara, hasta que se inicie la prestación de los servicios por la nueva empresa que resulte adjudicataria.

5. De acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 16 del TRLCSP, el contrato está sujeto a regulación armonizada.

IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Cláusula 5ª

1. El presupuesto máximo de licitación es de 660.000 €, más IVA, para el periodo inicial del contrato. A este contrato le corresponde un tipo del 21% de IVA, que asciende a la cantidad de 138.600,00 €, ascendiendo a un total de 798.600 €, IVA incluido.

2. El valor estimado del contrato incluidas las posibles prórrogas y modificaciones contractuales, asciende a 810.000 €, IVA excluido, el cual se desglosa por anualidades de la siguiente forma:

AÑO	IMPORTE, IVA EXCLUIDO
AÑO 1	220.000 €

AÑO 2	220.000 €
AÑO 3	220.000 €
Eventual Prórroga:	
AÑO 4	150.000 €

2. En el presupuesto se entienden incluidos todos los gastos que la adjudicataria deba realizar para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas, como son los generales, financieros, beneficios, seguros, transportes y desplazamientos, honorarios del personal técnico a su cargo, de comprobación y encargo, tasas, recargos, comisiones y toda clase de impuestos que graven la actividad contratada excepción hecha del IVA.

3. 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.

V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Cláusula 6ª

1. 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 se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el art. 60 del TRLCSP y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, para lo cual podrá acreditarse mediante su debida clasificación según el artículo 65 del TRLCSP, o bien podrán acreditar su solvencia económica-financiera por uno o varios de los medios contemplados en el artículo 75, y la solvencia técnica por los medios contemplados en los artículos 78 en concreto los indicados en subapartado (a) del TRLCSP.

2. Las empresas extranjeras no comunitarias deberán reunir, además, los requisitos establecidos en el artículo 55 del TRLCSP.

3. La solvencia económica, financiera y técnica o profesional se acreditará mediante la certificación en vigor, original o copia compulsada, acreditativa de que la empresa se encuentra clasificada en el Grupo **V**, Subgrupo **05**, Categoría **D** o bien **acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos para dicha clasificación.**

4. Además, las empresas licitadoras deberán ser personas físicas o jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato; y disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN

Cláusula 7ª

1. Los pliegos que rigen el presente procedimiento podrán descargarse desde el portal web del Defensor del Pueblo, en el enlace indicado en el apartado K del cuadro resumen de características del procedimiento que figura al inicio del presente pliego. Asimismo, su retirada podrá realizarse en el Área de Régimen Interior del Defensor del Pueblo, calle Zurbano, 42, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas de lunes a jueves y de 9 a 14 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

2. Los licitadores que deseen información adicional sobre cuestiones administrativas objeto de este contrato podrán dirigirse al Área de Régimen Interior del Defensor del Pueblo.

Teléfono: (+34)914327900

Correo-e: Registro.RegimenInterior@defensordelpueblo.es

El horario de atención telefónica será de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a jueves, y de 9:00 a 14:00 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

Cláusula 8ª

La información, el seguimiento y la tramitación del presente procedimiento, así como el seguimiento y control de la ejecución del contrato se realizarán por el Área de Infraestructuras del Defensor del Pueblo.

VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Cláusula 9ª

1. Cada licitador podrá presentar una única proposición. No podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figura en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

2. La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicionada por el licitador de la totalidad del contenido de las cláusulas de este pliego, así como de las prescripciones técnicas, sin salvedad o reserva alguna.

3. No serán aceptadas aquellas proposiciones que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer con absoluta claridad los términos exactos de la oferta formulada.

4. Las ofertas de los licitadores deberán ser, en todo caso, iguales o inferiores al presupuesto base de licitación indicado anteriormente; no podrán ser, en caso contrario, admitidas a la licitación.

Cláusula 10ª

Se admite expresamente la posibilidad de que los licitadores presenten mejoras más allá de las sugeridas o incluidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. No se admitirán propuestas que incluyan opciones distintas

Cláusula 11ª

No se admitirán proposiciones cuyas características formales no se ajusten a lo que se establece en el presente pliego. Tampoco se admitirán aquellas proposiciones que incluyan en el sobre "A" (documentación administrativa) documentos que, conforme a este pliego, deban figurar en el sobre "B" (oferta técnica), o en el sobre "C" (oferta económica). Asimismo, quedarán automáticamente excluidas del procedimiento aquellas propuestas que incluyan en el sobre "B" documentación que, de acuerdo con lo previsto en la siguiente cláusula, corresponda incluir en el sobre "C".

La proposición para tomar parte en el presente procedimiento constará de tres sobres cerrados y firmados por el licitador o su representante; deberá figurar en el exterior de cada uno de ellos la letra que los identifica, junto con el nombre de la empresa y la indicación siguiente: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD INFORMATICA PERIMETRAL GESTIONADA EN LAS SEDES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

Se incluirá en ellos la documentación que a continuación se detalla y en el orden que aquí se indica:

1. Sobre «A»: "Documentación acreditativa de la capacidad y solvencia económica, financiera y técnica del licitador":

a) Hoja resumen de los datos del licitador a efectos de notificación, que incluya dirección postal completa, número de teléfono y fax, correo electrónico y personas de contacto.

b) Documentos acreditativos de la personalidad jurídica y de la capacidad de obrar del licitador: Las personas físicas acreditarán su personalidad mediante el Documento Nacional de Identidad o del pasaporte del licitador o, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente legalizada. Si se trata de sociedades mercantiles: escritura de constitución, así como de las modificaciones de la misma, debidamente inscrita en el Registro Mercantil. En el caso de que el firmante de la proposición no sea la misma persona que ha de obligarse: poder notarial justificativo de las facultades con las que comparece, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, que para las sociedades mercantiles podrá ser sustituido por certificación del citado Registro, mediante la que se acredite la constancia de la inscripción del poder que ostenta. Los documentos citados serán originales o copia de los mismos que tengan el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente.

Las uniones temporales de empresarios deberán atenerse a lo establecido en el art. 59 del TRLCSP.

- c) Los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea acreditarán la capacidad de obrar por su inscripción en el registro correspondiente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.
- d) Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con 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.
- e) Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar a que se refiere el artículo 60 del TRLCSP, que comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito debe presentarse, antes de la adjudicación, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.
- f) Los empresarios extranjeros: la 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 corresponder al licitante. Las empresas extranjeras presentarán sus documentos constitutivos traducidos de forma oficial al castellano.
- g) En el caso de personas jurídicas, los licitadores deberán presentar la documentación que acredite debidamente que las prestaciones objeto del contrato están comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales, les sean propias.
- h) Declaración sobre el número de personas con discapacidad y porcentaje que supone sobre la plantilla total.
- i) Declaración expresa responsable de la empresa licitadora relativa al grupo empresarial al que pertenece y comprensiva de todas las Sociedades pertenecientes al mismo grupo, según los criterios a que se refiere el artículo 42 del Código de Comercio, a los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 86 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. En caso de no pertenecer a ningún grupo empresarial, la declaración se realizará en este sentido.
- j) Acreditación de la solvencia por los medios indicados o bien por su clasificación por el Ministerio de Economía y Hacienda en el Grupo .V., Subgrupo .5., Categoría .D. , sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 del art. 66 del TRLCSP respecto a los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, que deberán acreditar su solvencia económica y financiera por uno o varios de los medios previstos en el art. 75 del TRLCSP y su solvencia técnica o profesional por los medios contemplados en el artículo 78 subapartado (a) del TRLCSP.
- k) Para que en la fase previa a la adjudicación sea eficaz la unión temporal de empresas frente a la Administración, todos los empresarios deberán presentar

individualmente los documentos exigidos en la presente cláusula, además de un escrito de compromiso en el que se indicarán: 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 adjudicatario. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que compondrán la Unión Temporal de Empresas. Los empresarios que concurran agrupados en Unión Temporal de Empresas quedarán obligados solidariamente. 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. En el supuesto de que el contrato se adjudicase a una unión temporal de empresarios, ésta acreditará su constitución en escritura pública, así como el CIF asignado a dicha unión, antes de la formalización del contrato. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

l) En el interior del sobre se hará constar, en hoja independiente, la relación de documentos que contiene, que deberán estar identificados numéricamente.

2. Sobre «B»: "Documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor": En él se incluirá, precedida de un índice de contenidos con identificación numérica, la documentación relativa a la propuesta técnica a desarrollar, así como los compromisos que se oferten de mejora sobre los requerimientos de los pliegos, que en ningún caso supondrán coste adicional alguno. Las propuestas así realizadas resultarán de obligado cumplimiento en caso de que el contrato sea adjudicado al licitador. Esta propuesta no podrá contener ninguna proposición económica.

3. Sobre «C»: "Documentación relativa a los criterios de valoración evaluables mediante fórmulas": Dentro del sobre el licitador incluirá una única proposición económica firmada por el licitador o por la persona o personas que lo representen, formulada de conformidad con el modelo que se adjunta en el Anexo MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA. Si en alguno de los documentos existiera discrepancia entre las cantidades expresadas en letra y lo indicado en cifras, prevalecerá lo expresado en letra.

El contenido de esta parte de la oferta, relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas, se ajustará al modelo que figura en el Anexo II.

Las mejoras que, en su caso, se presenten se entenderán incluidas dentro del precio ofertado.

4. Los tres sobres indicados se presentarán en el Registro del Defensor del Pueblo, de lunes a jueves, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas y los viernes de 9 a 14 horas, en invierno; y de 9 a 14 horas del 15 de junio al 15 de septiembre, durante el verano, dentro del plazo indicado en el anuncio de licitación.

5. Los sobres podrán entregarse en mano o remitirse por correo postal en la siguiente dirección: Defensor del Pueblo, calle Zurbano, 42. 28010-Madrid, justificando, en caso de correo postal, la fecha y hora de imposición del envío en la Oficina de Correos y

anunciar al órgano de contratación la remisión de la proposición, mediante fax o telegrama, en que se consignará el nombre del procedimiento y el del licitador. También podrá anunciarse por correo electrónico, si bien en este último caso sólo será válido si existe constancia de la transmisión-recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y si se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. En este supuesto se procederá a la obtención de copia impresa y a su registro, que se incorporará al expediente.

El fax o telegrama deberá haberse, igualmente, dentro del plazo señalado para licitar. A efectos de justificar que el envío por correo se hace dentro de la fecha y hora límites señaladas para la admisión de proposiciones, se exigirá, como medio de prueba, que en el texto del fax o telegrama se haga referencia al número de certificado del envío realizado por correo postal.

6. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación. No será admitida, en ningún caso, la documentación transcurridos diez días siguientes a la indicada fecha.

7. No serán admitidas las proposiciones que se presenten por vías distintas a las anteriormente señaladas.

8. La oferta contendrá una declaración expresa de aceptación incondicional y acatamiento del presente pliego y del pliego de prescripciones técnicas, sin salvedad alguna.

VIII. GARANTÍA PROVISIONAL

Cláusula 12ª

No se ha previsto la constitución de garantía provisional para el presente procedimiento.

IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES

Cláusula 13ª

1. El órgano de contratación estará asistido para la resolución del procedimiento por la Junta de Contratación, Obras, Servicios y Suministros del Defensor del Pueblo (en adelante "Junta de Contratación").

2. Finalizado el plazo de presentación de ofertas, la Junta de Contratación procederá a la apertura y examen de los sobres «A». Si se observaren defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará a los interesados y se les concederá un plazo máximo de tres días hábiles para que subsanen el error.

3. Una vez calificada la documentación y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, se procederá a la apertura en acto público de los sobres «B» (criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor) de los licitadores admitidos, cuya celebración deberá tener lugar en un plazo no superior a siete días a contar desde la apertura de la documentación administrativa. Con carácter previo a la apertura de estos sobres, el Presidente de la Junta de Contratación comunicará la resolución adoptada sobre la admisión a la licitación como resultado del examen de la documentación administrativa. Antes de proceder a la apertura de sobres se retirará y, en su caso, devolverá al representante de la entidad que no hubiera sido admitida la documentación presentada. La documentación del sobre «B», relativa a la parte de la oferta no evaluable mediante fórmulas se trasladará al Área de Régimen Interior para que emita el correspondiente informe.

4. La Junta de Contratación procederá a evaluar y puntuar aquellos criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor (sobre «B»), dejando constancia documental de todo ello.

5. Los sobres «C» (criterios de valoración evaluables mediante fórmulas) serán igualmente abiertos en acto público. En dicho acto se dará a conocer, con carácter previo a la apertura de los sobres, la puntuación obtenida por cada licitador con la propuesta contenida en el sobre «B».

6. Durante todo el proceso, la Junta de Contratación podrá requerir a los licitadores para que realicen las aclaraciones necesarias o las adecuaciones oportunas para la mejor comprensión de algún aspecto de las ofertas, tanto técnicas como económicas. Asimismo podrá solicitar los informes técnicos que considere necesarios.

7. Las fechas y el lugar de la celebración de los actos públicos de apertura de los sobres «B» y «C» se anunciarán con suficiente antelación en la página web del Defensor del Pueblo, en el enlace que figura en el apartado K) del cuadro resumen de características del presente procedimiento.

X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Cláusula 14ª

1. La puntuación máxima de la oferta técnica más la oferta económica será de 100 puntos en total, distribuidos de la siguiente forma:

Servicios de Seguridad Gestionada	Puntuación máx.
1. Propuesta económica	55 puntos
2. Propuesta técnica	45 puntos

Respecto de la oferta económica:

La puntuación máxima que puede alcanzar una única oferta, en este apartado, será de 55 puntos.

La valoración de la oferta se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

En primer lugar, se aplicará el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Las ofertas que, después de aplicar el anterior Reglamento, se consideren desproporcionadas, quedarán excluidas del procedimiento de licitación.

En segundo lugar, para el resto de las ofertas se asignará una puntuación siguiendo el criterio general de ponderación respecto el precio medio de las ofertas admitidas a tomar parte en el procedimiento de licitación. Así, sobre el cálculo del precio medio de las ofertas que toman parte de la licitación (puntuación más alta (55 puntos)) se asignará la puntuación atendiendo a la siguiente fórmula:

Unidad de medida: Euros

$$PtObtenida = (-55/20^2) * X^2 + 55$$

Donde:

PtObtenida: es la puntuación con la que se valora la propuesta económica del licitador, resultado de aplicación de la fórmula y teniendo en cuenta que la puntuación máxima posible es 55 puntos.

$X = (Boferta - Bmedia) \%$

$BOferta = (1 - (pOferta / pLicitación)) * 100$

PLicitación: es el precio máximo de licitación.

POferta: es el precio de la oferta presentada por el licitador objeto de la valoración.

PMedia: es precio medio calculado sobre las ofertas admitidas para tomar parte de la licitación (media aritmética de los precios de las ofertas admitidas).

$BMedia = (1 - (PMedia / PLicitación)) * 100$

2. El resto de los criterios que han de servir de base para la adjudicación de cada uno se exponen a continuación, así como sus puntuaciones máximas propuestas:

Propuestas Técnica	45 puntos
<p>Adecuación de la propuesta técnica respecto del hardware y el software propuesto.</p> <p>En este apartado se valorará la capacidad e idoneidad de los elementos hardware y software propuestos como base para el establecimiento de los servicios, así como en su caso, la idoneidad de algún servicio propuesto en sustitución de los anteriores como alternativa la provisión de los anteriores.</p>	10 puntos
<p>Servicios de Identificación.</p> <p>Dentro de este apartado se valorarán las metodologías y servicios propuestos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La gestión de activos ○ Entendimiento del negocio y su afectación respecto los activos ○ El modelo de gobernanza ○ La evaluación de riesgos ○ La estrategia de gestión de riesgos propuesta 	3,5 puntos
<p>Servicios de Protección.</p> <p>Dentro de este apartado se valorarán las metodologías y servicios propuestos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El control de acceso ○ La seguridad de la información ○ Los procesos y procedimientos propuestos para garantizar la seguridad de la información ○ El mantenimiento del sistema de información de control en consonancia con las políticas y procedimientos. ○ Tecnologías de protección utilizadas ○ La sensibilización y formación 	12,25 puntos
<p>Servicios de Detección.</p> <p>Dentro de este apartado se valorarán las metodologías y servicios propuestos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Los procesos y los procedimientos de detección ○ La monitorización continua de eventos y actividad ○ La detección de actividad anómala de manera oportuna y entendimiento del impacto potencial en la organización. 	8,75 puntos
<p>Servicios de Respuesta</p> <p>Dentro de este apartado se valorarán las metodologías y servicios propuestos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La planificación de la respuesta ○ La coordinación de la respuesta entre todos los "interesados" ○ El análisis de las respuestas y su impacto ○ La mitigación ○ El plan de mejora continua 	7,0 puntos

Propuestas Técnica	45 puntos
Servicios de Recuperación Dentro de este apartado se valorarán las metodologías y servicios propuestos para: <ul style="list-style-type: none">o La planificación de la recuperacióno El plan de mejora continuao La coordinación y comunicación de las actividades de recuperación	3,5 puntos

Criterios no evaluados de forma automática por aplicación de fórmulas, ya que las puntuaciones asignadas dependerán en este caso del juicio de valor que se forme el Defensor del Pueblo, que valorará y puntuará las propuestas de las empresas a la vista de la documentación presentada por éstas.

Las mejoras ofertadas por los licitadores se valorarán dentro de cada uno de los apartados anteriores hasta una puntuación máxima posible del 10% del valor del apartado y hasta alcanzar el umbral de saciedad del valor máximo otorgado al apartado.

En caso de igualdad en las proposiciones, una vez estudiadas de acuerdo a los criterios que sirven de base para la adjudicación, se dará preferencia en la adjudicación a aquellas empresas que tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento; y si esta circunstancia se acredita en varias empresas, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga de la mayor proporción de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

XI. ADJUDICACIÓN Y SEGURO

Cláusula 15ª

1. La Junta de Contratación elevará al órgano de contratación las proposiciones presentadas, clasificadas por orden decreciente, con la correspondiente propuesta; determinará la oferta más ventajosa; requerirá al licitador que la hubiere presentado para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

- a) Justificante de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
- b) Justificante de haber depositado en el Área de Régimen Económico del Defensor del Pueblo la garantía definitiva.
- c) Justificante de reembolso al Defensor del Pueblo del importe de los anuncios oficiales exigidos por el procedimiento de adjudicación.

2. De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

3. El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.
4. No podrá declararse desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego.
5. La adjudicación se notificará a los candidatos o licitadores y se publicará en el perfil del contratante, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 151.4 del TRLCSP.
6. Las empresas no adjudicatarias podrán retirar su documentación transcurrido el plazo de cuatro meses desde que se les notifique la adjudicación. Si pasado el plazo de un año desde la finalización del plazo anterior no se hubiera retirado esa documentación, el Defensor del Pueblo no estará obligado a seguirla conservando.
7. Una vez recibida la carta de adjudicación, y con anterioridad a la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá tener suscrito un seguro de responsabilidad civil para cubrir, a satisfacción del Defensor del Pueblo, la responsabilidad civil que pudiera serle exigida durante la vigencia del contrato, por los daños ocasionados por la empresa o sus dependientes, no sólo a terceros, tanto a personas como a cosas, sino también a los inmuebles del Defensor del Pueblo, su mobiliario, enseres, documentos, etc., así como al personal dependiente del mismo, por un importe mínimo de 300.000,00 euros por siniestro.

La póliza en la que se formalice el seguro, así como el recibo de estar al corriente del pago de la prima del mismo, deberán presentarse al Defensor del Pueblo con carácter previo a la formalización del correspondiente contrato; su presentación será requisito para la iniciación de la ejecución del contrato. Alternativamente a la póliza, se podrá aportar una certificación original de la compañía aseguradora en la que se haga constar que la empresa adjudicataria tiene contratado un seguro que cumple con los requisitos de la presente cláusula, sin perjuicio de la facultad del Defensor del Pueblo de requerir la presentación de la póliza si así lo estima necesario.

En cada vencimiento del seguro, se presentará recibo de pago de la nueva anualidad.

XII. GARANTÍA DEFINITIVA

Cláusula 16ª

1. Recibido el requerimiento al que se refiere la cláusula anterior, el licitador deberá constituir, a disposición del Defensor del Pueblo, una garantía de un 5% del importe de adjudicación, excluido el impuesto sobre el valor añadido (IVA), de acuerdo con lo establecido en el art. 96 del TRLCSP.
2. Esta garantía definitiva se constituirá a favor del Defensor del Pueblo y se presentará para su depósito de lunes a viernes, de 10 a 14 horas, en el Área de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.
3. La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el artículo 100 del TRLCSP.
4. La constitución, reposición, reajuste, devolución y cancelación de la garantía se registrarán por lo previsto en los artículos 99 a 102 del TRLCSP.

XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 17ª

1. La formalización del contrato deberá efectuarse transcurridos quince días hábiles a aquel en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores.
2. Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la formalización del contrato, todos los impuestos, tasas o gravámenes y cualesquiera otros en que se incurra por la formalización, según las disposiciones vigentes en la forma y cuantía que estos señalen.

XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO

Cláusula 18ª

1. Corresponde al órgano de contratación la renuncia a la celebración del contrato, por razones de interés público debidamente justificadas, o el desistimiento del procedimiento, basado en la infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación; en ambos casos antes de la adjudicación.
2. Los licitadores serán compensados por los gastos en que hubiesen incurrido, siempre que estos estuvieran debidamente justificados.

XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

Cláusula 19ª

1. Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos a un tercero siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 226 del TRLCSP.
2. La contratación por el adjudicatario de la realización parcial del contrato con terceros estará sujeta a los requisitos establecidos en el artículo 227 del TRLCSP. En todo caso, el adjudicatario deberá comunicar anticipadamente y por escrito al Defensor del Pueblo la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia. En el caso que el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia eximirá al contratista de la necesidad de justificar la aptitud de aquel. La acreditación de la aptitud del subcontratista podrá realizarse inmediatamente después de la celebración del subcontrato, si ésta es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y si así se justifica suficientemente.
3. El órgano de contratación podrá imponer penalizaciones a los contratistas por el incumplimiento de los requisitos, normas o reglas que rigen la subcontratación, dentro de los límites del artículo 227.3 del TRLCSP.

4. Las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del 60% del importe de adjudicación.
5. Respecto al pago a los subcontratistas y suministradores, se aplicará lo dispuesto en el artículo 228 del TRLCSP.

XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Cláusula 20ª

1. El contratista adjudicatario estará obligado a cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, tributaria, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y de seguridad y salud laboral; asimismo, las relacionadas con las autorizaciones y licencias necesarias para realizar la prestación objeto del contrato, las relativas a la propiedad industrial y comercial de los medios que emplee, así como las referentes a la propiedad de los trabajos realizados, confidencialidad y asistencia al Defensor del Pueblo.
2. El contratista estará obligado a realizar los trabajos o servicios dentro de los plazos temporales y horarios que se le señalen por el Defensor del Pueblo o personal en que delegue.
3. La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los servicios que preste, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Defensor del Pueblo o para terceros de las omisiones, métodos inadecuados o condiciones incorrectas en la ejecución del contrato y responderá del deterioro del mobiliario o material ocasionado por su personal en la prestación del servicio que se contrata reparándolo a su cargo.
4. El contratista y su personal quedarán sujetos a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso de visitantes a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y situación jurídica en España, cuyos datos quedarán incorporados a los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución.

XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Cláusula 21ª

1. El adjudicatario deberá contratar el personal preciso para atender a sus obligaciones.
2. El Defensor del Pueblo no será responsable de las relaciones de cualquier índole que existan entre el adjudicatario y el personal con el que este cuente para la ejecución del contrato.
3. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de salud laboral.
4. El contratista asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada para conseguir el objeto del contrato y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.
5. En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del contratista atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y

a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etcétera. Para ello deberá realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal.

XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 22ª

1. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.
2. El contrato se ejecutará con estricta sujeción a lo establecido en su clausulado, en las cláusulas del presente pliego y en el de prescripciones técnicas, así como a las instrucciones que para la interpretación de los pliegos se impartieran al contratista.
3. El adjudicatario deberá disponer y mantener los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato conforme a la oferta que formulase, durante toda la vigencia del contrato.
4. El adjudicatario vendrá obligado a asistir a las reuniones y a realizar los servicios profesionales que el Defensor del Pueblo estime necesarios para el correcto desarrollo del contrato, sin derecho a contraprestación o indemnización económica suplementaria por tales conceptos.
5. El adjudicatario quedará obligado, con respecto al personal que emplee para la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social y de Prevención de Riesgos Laborales. Dicho personal dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, el Defensor del Pueblo no asume responsabilidad alguna derivada de dichas relaciones laborales. A la extinción del contrato no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos o servicios objeto del mismo como personal del Defensor del Pueblo, conforme al artículo 301.4 del TRLCSP.
6. El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones realizadas, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Defensor del Pueblo o para terceras personas por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento de responsabilidad cuando los vicios que se observen sean consecuencia directa de una orden del Defensor del Pueblo o de las condiciones impuestas por éste.

Los trabajos objeto de este contrato podrán ser rechazados, en caso de no superar los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, debiendo subsanarse los defectos apreciados o llegar a la resolución del contrato, en su caso.

En la planificación y ejecución de los servicios y trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello deberá realizar el adjudicatario a su cargo

los cursos de formación necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.

7. Corresponde al Área de Infraestructuras la dirección de los servicios contratados, el seguimiento y verificación del cumplimiento del contrato; y podrá dictar las instrucciones que el Defensor del Pueblo considere necesarias para el fiel cumplimiento de lo convenido.

8. Corresponde al Área de Infraestructuras la aplicación de penalizaciones en caso de incumplimiento del contrato. A efectos contractuales se considerará falta penalizable toda acción u omisión del contratista que suponga un quebranto de las exigencias específicas en el contrato.

Los defectos en que incurra el contratista en la ejecución del contrato, aun cuando no proceda por ello la resolución del mismo, darán lugar al apercibimiento por escrito por parte de Defensor del Pueblo, oído al Contratista. Estos apercibimientos podrán ser tenidos en cuenta, como factor negativo, en las cláusulas generales de los Pliegos de expedientes de servicios, que deban adjudicarse en el plazo de tres años a partir de su formulación.

Las penalizaciones podrán recaer sobre las siguientes circunstancias o elementos:

- a. Demora del contratista en inicio de los trabajos.
- b. Demora en la ejecución de los servicios del contrato.
- c. Demora en la incorporación del equipo de trabajo o de los medios personales asignados para su sustitución.
- d. Incumplimiento del procedimiento de sustitución de medios personales.
- e. Calidad del servicio: Por incumplimiento de los objetivos planificados o por cumplimiento defectuoso del servicio imputables al contratista, por falta de responsabilidad, incompetencia, negligencia u otras causas de índole similar.
- f. Incumplimiento de las condiciones establecidas respecto de la subcontratación, por no acreditar la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación.

En virtud de la presente cláusula penal que tiene carácter cumulativo y no sustitutivo a los efectos de lo dispuesto en el artículo 1152 del Código Civil, el Defensor del Pueblo aplicará las siguientes penalizaciones:

Supuesto a:

En caso de que el adjudicatario supere el plazo de comienzo de prestación de servicio comprometido en su oferta (plazo correspondiente al Hito 2 descrito en el apartado "Planificación" del Pliego de Prescripciones Técnicas), se aplicará una penalización por cada semana de retraso equivalente a un cuarto del precio mensual ofertado, sin perjuicio de la facultad de resolver cuando se entienda el retraso hubiera alterado la puntuación obtenida por el licitador en el proceso de concurrencia hasta no ser la adjudicataria del contrato.

Supuesto b:

Según se explica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el objetivo principal que se persigue con la contratación de estos servicios es evitar que los intentos de intrusión o ataques, realizados contra los servicios TIC alojados en los entornos descritos tengan éxito. Por tanto se espera del adjudicatario que vea en la consecución de este objetivo la

medida principal del éxito de su prestación de servicio, y por tanto el punto principal en el que recae su riesgo empresarial en cuanto a la prestación del servicio se refiere. Así, se fijan las siguientes penalizaciones:

- En caso de que se sufra un ataque o intrusión exitosa, que afecte a alguno de los servicios alojados en la red del Defensor del Pueblo, que cause daño a los intereses, prestigio o imagen del Defensor del Pueblo, y del que los técnicos del Defensor del Pueblo puedan demostrar que habría podido ser evitado mediante la correcta configuración de reglas en cualquiera de los elementos de seguridad, se fija una penalización equivalente a una mensualidad.

- En caso de que se sufra un segundo ataque o intrusión exitosa, que afecte a alguno de los servicios alojados en la red del Defensor del Pueblo, que cause daño a los intereses, prestigio o imagen del Defensor del Pueblo, y del que los técnico del Defensor del Pueblo puedan demostrar que habría podido ser evitado mediante la correcta configuración de reglas en cualquiera de los elementos de seguridad, se fija una penalización equivalente a dos mensualidad.

- En caso de que se sufra un tercer ataque o intrusión exitosa, que afecte a alguno de los servicios alojados en la red del Defensor del Pueblo, que cause daño a los intereses, prestigio o imagen del Defensor del Pueblo, y del que los técnicos del Defensor del Pueblo puedan demostrar que habría podido ser evitado mediante la correcta configuración de reglas en cualquiera de los elementos de seguridad, se fija una penalización equivalente a tres mensualidades. Además, en tal supuesto, podrá procederse a la resolución del contrato conforme a lo expresado en este mismo pliego.

En caso de que en los procedimientos pactados entre el adjudicatario y el Defensor del Pueblo se hubiera establecido que la acción de contención del tipo de ataque producido podía exclusivamente tomarla el Defensor del Pueblo y que el adjudicatario hubiera alertado en tiempo y forma al Defensor del Pueblo, la penalización anterior no tendría lugar.

En la parte técnica del pliego y oferta de la licitadora, se definen una serie de indicadores que permitirán evaluar el nivel de servicio objetivo mínimo adecuado para la prestación objeto del contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas que permitirán adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida y medida objetivamente a través de los indicadores.

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente, para ello el prestador deberá remitir con periodicidad mensual al Defensor del Pueblo un informe que detalle las estadísticas de la actividad del servicio durante el periodo, con el detalle suficiente que permita evaluar dicho cumplimiento.

De manera general, las penalizaciones responderán a la siguiente formulación:

Penalización (% de decremento en facturación mensual) = $(Fi1 + Fi2 + \dots + Fi8)$

Donde:

“Fin” es el factor para el indicador in, cuyo valor dependerá de la severidad de la desviación con respecto al valor esperado para dicho indicador.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente

Se analizará cada indicador, comparándolo con el valor obtenido para el servicio prestado en el mes objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en el ANS.

- En caso de incumplimiento al no alcanzar al mínimo exigido, se calculará el porcentaje de desviación respecto al objetivo y se determinará su severidad calificándola como leve, moderada o grave para determinar el valor de Fin

- Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los 2 pasos anteriores para cada indicador con incumplimiento.

Los valores de Fin se recogen en la siguiente tabla:

Desviación leve		Desviación Media		Desviación grave	
%	Fi	%	Fi	%	Fi
< 15%	2,00	15% - 30%	5,00	> 30%	10,00

Tomando como referencia la planificación explicada en el Pliego de Prescripciones Técnicas, los dispositivos de seguridad quedan instalados a partir del Hito 1, comenzando después la fase de estabilización. Durante esta fase no se aplican ni penalizaciones ni deducciones por incumplimiento de niveles de servicio. Comienzan a aplicarse a partir del Hito 2 (ver apartado Planificación del Pliego de Prescripciones Técnicas).

Si el Defensor del Pueblo está sin servicio durante un mes se penalizará con el doble del precio del mes sin servicio. Si esto ocurre durante dos mensualidades se procederá a la resolución del contrato.

Supuesto c:

- La demora en la sustitución de los medios personales identificables dentro del servicio se penalizará con un importe equivalente al doble de la facturación asociada al tiempo de exceso incurrido respecto al plazo de sustitución.

Para calcular esta penalización:

- el retraso se computará por horas computándose sólo 8 horas por cada día de retraso computándose sólo los días laborables.

Supuesto d:

- El 25% del precio de la actividad subcontratada para aquellos casos en que no se acredite la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación.

A los efectos de lo previsto en el artículo 1153 del Código Civil, el contratista penalizado, además de satisfacer la penalización en los términos previstos en el párrafo siguiente, deberá cumplir las obligaciones cuyo incumplimiento o retraso se penalizan.

El Defensor del Pueblo detraerá el importe de las penalizaciones de los importes pendientes de pago. Las penalizaciones se detraerán del importe pendiente de pago al contratista. En caso de que no existan cantidades pendientes de pago, las penalizaciones se harán efectivas con cargo a la garantía definitiva constituida. En el supuesto de que las penalizaciones se hayan hecho efectivas con cargo a la referida garantía. Las penalizaciones descritas anteriormente serán de aplicación a los precios vigentes en cada momento de acuerdo con lo establecido del presente Pliego.

La imposición de penalizaciones no impide al Defensor del Pueblo el exigir al contratista el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que el Defensor del Pueblo pudiera tener derecho.

Las obligaciones señaladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, cláusula III.2.2 NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO, tendrán el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos señalados en el artículo 223.f) TRLCSP, por lo tanto el incumplimiento de estas condiciones serán causa de resolución del contrato.

XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

Cláusula 23ª

1. El adjudicatario queda obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fines distintos de los que figuran en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. La obligación de confidencialidad subsistirá, sin límite de tiempo, más allá de la vigencia del contrato.
2. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional vigésima sexta del TRLCSP en relación con lo prevenido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la referida Ley Orgánica.
3. En atención a los ficheros de datos de carácter personal establecidos en el Defensor del Pueblo, el adjudicatario asume la responsabilidad por cualquier intento de acceso por parte de su personal a la información contenida en dichos ficheros en cualquiera de sus soportes. Asimismo, el adjudicatario se compromete a instruir a su personal de la obligación de confidencialidad sobre cualquier dato personal del que pueda tener noticia, con ocasión de su presencia en las instalaciones de la Institución.
4. El Defensor del Pueblo se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los datos que se pondrán a disposición del adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones de datos. Asimismo, el Defensor del Pueblo podrá realizar en cualquier momento controles y auditorías para comprobar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones por parte del adjudicatario respecto de los datos puestos a su disposición.
5. Bajo ninguna circunstancia el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni tan siquiera a efectos de conservación, ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por el Defensor del Pueblo para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.
6. El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento del Defensor del Pueblo, inmediatamente después de ser detectado, cualquier eventual error o problema que se pueda producir en el sistema de seguridad de la información.

7. El Defensor del Pueblo exigirá responsabilidad al adjudicatario y repercutirá los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia o falta de confidencialidad por su actuación o la de cualquier persona que actúe por cuenta del adjudicatario.

8. El incumplimiento de las obligaciones señaladas anteriormente dará derecho al Defensor del Pueblo a exigir las correspondientes responsabilidades de tipo civil y penal a que hubiere lugar.

9. El licitador deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Defensor del Pueblo, a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

10. Los datos de carácter personal del adjudicatario quedarán incorporados a un fichero propiedad del Defensor del Pueblo con la finalidad de gestionar la relación contractual y asegurar el adecuado seguimiento y control de la ejecución del contrato. De igual modo, todas las personas que actúen por cuenta o en representación del adjudicatario quedarán sujetas a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso y la salida a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y, en su caso, situación jurídica en España, de las que se podrán obtener copias, así como registrar los datos personales que estas incorporan, que quedarán registrados en los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se realizará ante la Secretaría General del Defensor del Pueblo, en la dirección que figura en el párrafo I del cuadro resumen de características del presente procedimiento.

11. El Defensor del Pueblo se reserva la facultad de excluir a cualquier persona de entre las de responsabilidad del adjudicatario del cumplimiento del contrato, por razones de seguridad.

XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO

Cláusula 24ª

1. El pago de los servicios derivados de este contrato se realizará previa presentación de la factura en los primeros 5 días del mes. La tramitación de la factura requerirá la verificación por el Área de Infraestructuras, acerca de la realización de las prestaciones objeto del contrato.

2. La presentación de las facturas deberá realizarse por los procedimientos técnicos que determine el Defensor del Pueblo.

XXI. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 25ª.

1. Una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación podrá introducir modificaciones por razones de interés público, de conformidad con lo establecido en el artículo 106 del TRLCSP. En concreto, cuando las necesidades del Defensor del Pueblo así lo justifiquen, podrá modificarse incorporando nuevas superficies o edificios sujetos al presente contrato, al alza o a la baja, hasta un máximo del 20% del precio del contrato.
2. Una vez acordadas las modificaciones por el órgano de contratación, serán obligatorias para el adjudicatario y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 156 del TRLCSP.
3. En lo concerniente a su régimen se estará a lo dispuesto en el Título V del Libro I y los artículos 211, 219 y 306 del TRLCSP.

XXII. REVISIÓN DE PRECIOS

Cláusula 26ª

Durante el plazo de ejecución no podrán revisarse los precios resultantes de la adjudicación, conforme a la nueva redacción dada al art. 89 del TRLCSP por la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española. .

XXIII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 27ª

1. Serán causas de resolución del contrato las consignadas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP. Asimismo el Defensor del Pueblo podrá resolver el contrato si, con posterioridad a la adjudicación, se comprobare la falsedad en los datos aportados por el adjudicatario y que hayan sido tenidos en cuenta para la adjudicación.
2. También serán causas suficientes de resolución del contrato las que a continuación se indican:
 - a) La apreciación, por parte del Defensor del Pueblo, de negligencia, desinterés o mala fe por parte del adjudicatario, en la adecuada ejecución y coordinación de los trabajos.
 - b) No mantener el adjudicatario las características técnicas contratadas ni prestar los servicios comprendidos en este contrato.
 - c) No guardar el adjudicatario el debido sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos, estén relacionados con el objeto del contrato y haya conocido con ocasión del mismo.
3. Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía definitiva y deberá, además, indemnizar al Defensor del Pueblo los daños y perjuicios ocasionados en lo que exceda del importe de la garantía.

4. La resolución por mutuo acuerdo sólo podrá tener lugar cuando no concurra otra causa de resolución que sea imputable al contratista, y siempre que existan razones justificadas que hagan innecesaria o inconveniente la continuidad del contrato. Cuando la resolución se produzca por mutuo acuerdo, los derechos de las partes se acomodarán a lo válidamente estipulado por ellas.

5. La concurrencia de cualquiera de las causas de resolución será apreciada por el Defensor del Pueblo, de oficio o a solicitud del contratista, sin perjuicio de las acciones judiciales o extrajudiciales que procedan.

XXIV. PRERROGATIVAS Y RECURSOS

Cláusula 28ª

1. El Defensor del Pueblo ostenta la prerrogativa de interpretar lo dispuesto en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas.

2. Los acuerdos de la institución del Defensor del Pueblo son inmediatamente ejecutivos, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 43 del TRLCSP.

3. Las decisiones que se adopten por el Defensor del Pueblo en lo referente a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del presente contrato podrán ser objeto de recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, según lo prevenido en el artículo 21.1 del TRLCSP, sin perjuicio de la posibilidad de interponer previamente si resultara procedente, con carácter potestativo, el recurso especial en materia de contratación previsto en el artículo 40 y siguientes del TRLCSP.

4. Serán susceptibles de la cuestión de nulidad o del recurso especial en materia de contratación los actos del procedimiento de contratación, cuando los citados medios de impugnación sean procedentes de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 41 del TRLCSP.

5. La competencia para resolver las controversias que surjan entre las partes con relación a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato corresponderá al orden jurisdiccional contencioso-administrativo. También conocerá de los recursos interpuestos contra las resoluciones que se dicten por el órgano de resolución de recursos previstos en el artículo 41 del TRLCSP, es decir, el Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales, órgano especial competente para resolver estos recursos.

ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO

D/D.^a _____, con
DNI núm. _____ En nombre propio/en representación de la empresa
, con CIF núm. _____ y domicilio en _____, calle _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que la empresa a la cual representa, sus representantes y administradores, así como el mismo no están incursos en ninguna de las prohibiciones de contratar señaladas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en los términos y condiciones previstos en el mismo.

Que la empresa, a la cual representa legalmente, se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en concreto aquellas a las que se refieren los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

En _____, a _____ de _____ de 2015.

Fdo.:

ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Don/Doña

en representación de la empresa

con NIF

, (1) actuando en nombre propio/con poder suficiente para formalizar el presente documento conforme se acredita en el correspondiente poder notarial:

SOLICITA TOMAR PARTE EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL **SERVICIO DE SEGURIDAD INFORMATICA PERIMETRAL GESTIONADA**

DECLARA que acepta los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas en su integridad.

Y que SE COMPROMETE a prestar el servicio indicado de acuerdo con esta proposición económica, por un importe total de: € , más IVA, con el siguiente desglose:

ANUALIDAD	IMPORTE	IVA	TOTAL
Año 1			
Año 2			
Año 3			
PRORROGAS			
Año 4			

En , a de de 2016

Firma y sello de la empresa

ANEXO III. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

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 “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 éste 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 darían a 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 sus técnicos 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 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 esta 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 de mantenerla 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 será indefinida y permanecerá vigente mientras exista relación, comercial o de otro 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 adjudicataria 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 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 éste 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 y Sello.



CONTRATO DE SERVICIOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

TRAMITACIÓN:
ORDINARIA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:
SERVICIO DE SEGURIDAD INFORMATICA PERIMETRAL GESTIONADA.

ÍNDICE

ÍNDICE	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO	3
II.1 OBJETO DEL CONTRATO	3
II.2 ALCANCE DEL CONTRATO	4
III REQUISITOS TÉCNICOS	4
III.1 REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS	5
III.1.1 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE DETECCIÓN Y PREVENCION [DP]	6
III.1.2 SOPORTE A INCIDENTES Y VULNERABILIDADES [SI]	9
III.1.3 CENTRO DE SOPORTE, OPERACIÓN Y MONITORIZACIÓN [SM]	10
III.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	12
III.2.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.	13
III.2.2 NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO	13
III.2.3 INDICADORES	17
III.2.4 PENALIZACIONES	17
III.3 RESPONSABLE DE SERVICIO	17
III.4 METODOLOGÍA	18
III.5 PLANIFICACIÓN	18
III.6 DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	20
III.7 CONTROL DE CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	20
IV FORMA DE EJECUCIÓN	21
IV.1 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	21
IV.2 FORMACIÓN	22

I. INTRODUCCIÓN

La institución del Defensor del Pueblo acuerda la contratación de los servicios de seguridad informática perimetral gestionada 24 X 7 de la infraestructura informática, así como la operación de la plataforma sobre la que se ofertan dichos servicios. Adicionalmente se solicita la contratación de monitorización de servicios IT internos de marcada relevancia para la institución.

II. ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO

II.1 OBJETO DEL CONTRATO

Establecer las condiciones para el contrato de los servicios de seguridad informática perimetral gestionada que permita disponer de capacidades de prevención, reacción y recuperación frente a cualquier tipo de ataque, incidente o intrusión que pudiera producirse en las infraestructuras del Defensor del Pueblo.

Asimismo, se necesita reforzar, dentro de un plan de mejora continua, la seguridad de los servicios IT alojados, mitigando las posibles vulnerabilidades y evitando cualquier tipo de escenario que suponga un riesgo en el funcionamiento e integridad de los servicios prestados.

El adjudicatario deberá disponer de todos los medios técnicos necesarios para la prestación de los servicios, incluida la instalación, actualización y mantenimiento de todos los dispositivos necesarios para prestar el servicio solicitado. Del mismo modo, el coste derivado de cualquiera de estos dispositivos será asumido por el adjudicatario.

El adjudicatario podrá ceder o subcontratar alguna de las prestaciones objeto del contrato, pero para ello deberá comunicar anticipadamente y por escrito al Defensor del Pueblo su intención de subcontratar, con indicación de la identidad subcontratista, las partes de la prestación que se pretende subcontratar y justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia.

Los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el adjudicatario, que asumirá la responsabilidad de la ejecución del contrato frente al Defensor del Pueblo, con arreglo estricto al Pliego y a los términos del Contrato.

II.2 ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato abarca los servicios de seguridad informática perimetral gestionada en régimen de 24x7, para al menos, todos los servicios de seguridad perimetral del Defensor del Pueblo descritos en el apartado de requisitos técnicos del presente pliego, así como la operación de la plataforma sobre la que se sustentan dichos servicios. También se demanda la monitorización de servicios IT internos de marcada relevancia para el Defensor del pueblo.

III REQUISITOS TÉCNICOS

En este apartado se describen los trabajos y servicios que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá realizar, sin que la relación que aparece a continuación pretenda describir de manera exhaustiva las características de los servicios contratados, sino las líneas generales requeridas.

Los requisitos deben entenderse como mínimos, pudiendo los candidatos ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores a los requisitos mínimos no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. Los candidatos pueden ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se podrán considerar positivamente en la valoración técnica de la oferta.

El adjudicatario deberá desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías, recursos humanos y técnicos necesarios para asegurar la prestación óptima del servicio.

El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la elaboración de la oferta o ejecución del contrato, respecto a toda la información del Defensor del Pueblo que con motivo del desarrollo de dichos trabajos y servicios llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona, entidad o firma.

La información de detalle sobre el entorno tecnológico de la organización que se engloban 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", el cual podrá ser solicitado al Defensor del Pueblo bajo el siguiente procedimiento:

- La empresa que vaya a presentarse al concurso público y requiera el documento extendido deberá rellenar y firmar el contrato de acuerdo de confidencialidad anexo al Pliego de Características Generales.

- Dicho acuerdo de confidencialidad debe ser rellenado, firmado y sellado. Posteriormente debe remitirse por correo electrónico a informatica@defensordelpueblo.es solicitando el envío del Documento Extendido.
- 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.

Todas las propuestas deben presentar, además de la documentación solicitada en el pliego administrativo, una descripción completa de la solución propuesta, entre los que se encuentren los siguientes puntos:

- Descripción detallada de cada uno de los servicios ofertados, indicando de forma explícita si se trata de solución On-Premise o externa. Debe incluir el nombre y versión del producto, licencias provisionadas, así como el equipamiento desde el que se presta el servicio.
- Listado detallado de todos los dispositivos que formen parte de la solución, diferenciando los reutilizados de los de nueva instalación.
- Esquemas detallados de arquitectura de red lógicos y físicos.
- Requisitos físicos y eléctricos de todos los equipos de nueva instalación.
- Requisitos de conectividad con la infraestructura de red del Defensor del Pueblo.
- Planificación temporal de tareas e hitos.
- Descripción de como la solución propuesta responde a los requisitos formulados por el Crypto Security Framework del NIST en sus 5 niveles de Framework Core: Identificación, protección, detección, respuesta y recuperación.

III.1 REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

Teniendo en cuenta que el objetivo del contrato es garantizar la seguridad de los activos de información del Defensor del Pueblo, en los siguientes apartados se detallan los requerimientos mínimos exigidos y los requerimientos sugeridos que puedan mejorar el servicio prestado, no constituyendo esta relación un listado exhaustivo, pudiendo el candidato ampliar dicha relación en número y alcance.

El adjudicatario será responsable del correcto funcionamiento de todos los elementos que componen la solución ya sean de nueva instalación o reutilizados, incluida la obtención de las necesarias licencias de *software*. Será además el responsable de asumir los costes derivados del redimensionamiento o sustitución de los equipos y medios instalados si fuera necesario para prestar el servicio en

óptimas condiciones. El adjudicatario deberá proporcionar todo el material y equipamiento necesario para la realización del proyecto, así como la conexión con el resto de plataformas.

El adjudicatario se encargará de garantizar la disponibilidad permanente del servicio en todos sus componentes y características. Además, las soluciones propuestas no influirán en la percepción del rendimiento de los servicios.

En ningún caso el fallo de uno de los elementos deberá ser motivo de indisponibilidad de los servicios que protege ni degradación de los niveles de seguridad. En el caso de los elementos de seguridad instalados en el Defensor del Pueblo deberán ser desplegados en disposición de Alta Disponibilidad, a excepción del sistema de correlación de logs que podrá desplegarse en opción individual.

La implementación de la alta disponibilidad podrá seguir esquemas del tipo activo/pasivo o activo/activo, siendo esta última opción la elegida en caso de obtener beneficios desde el punto de vista del aumento del throughput y rendimiento del servicio.

El adjudicatario, junto con el personal técnico de la institución, establecerá los protocolos, procedimientos y canales necesarios para la prestación del servicio y el intercambio de comunicación con el Defensor del Pueblo.

Los requerimientos se identifican con un código de dos letras y un número secuencial seguido de un sufijo que indica su carácter de mínimo requerido (sufijo – R) o sugerido (sufijo – S).

III.1.1 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN [DP]

Se deberán establecer los mecanismos de detección y prevención que el candidato considere necesarios para una correcta solución mediante la provisión de equipos y/o servicios, ya sean on-premise o externos. El objetivo de este punto es reforzar la seguridad tanto de los servicios publicados como de los equipos de infraestructura IT conectados a las diversas redes de la institución.

El candidato deberá instalar y desplegar todos los elementos de detección o prevención dentro de la solución propuesta, siendo de su responsabilidad el adecuado mantenimiento de los mismos, así como los gastos de actualizaciones y licenciamiento que estos ocasionen durante la vigencia del contrato.

El candidato suministrará el listado de aquellos elementos de seguridad actualmente en servicio en el Defensor del Pueblo que serán empleados como parte de la solución técnica propuesta por el candidato de cara a una eficiente prestación

de este servicio. La adaptación de dichos elementos y los gastos derivados de su utilización durante la vigencia del contrato correrán a cargo del adjudicatario, debiendo respetar la funcionalidad actual de los mismos. Igualmente, se hará cargo de la renovación de cualquier equipo que durante la vigencia del contrato llegue a su fecha de "end of live" o "end of support" dictado por el fabricante del mismo.

El candidato asumirá la administración, operación, mantenimiento y soporte de todos los servicios demandados, así como de los equipos sobre los que se presten dichos servicios, ya sean máquinas actualmente en producción en el Defensor del Pueblo, de nueva instalación o externas.

Las características que debe aportar la solución son:

- [DP1-R] Todos los servicios se prestarán en horario 24x7, y aquellos que residan fuera del Defensor del Pueblo se prestarán desde centros ubicados dentro de la Unión Europea y en idioma castellano, además deberán cumplir con la normativa vigente que sea de aplicación.
- [DP2-R] Los elementos de seguridad que residan en el Defensor del Pueblo deberán ser desplegados en disposición de alta disponibilidad.
- [DP3-R] La solución se basará en dos niveles de cortafuegos de nivel 7 (aplicaciones) de fabricantes y tecnologías distintas. Supervisarán y enrutarán todo el tráfico entre el exterior, DMZ y VLAN internas descritas en el documento de información extendida, y realizarán la detección y prevención de intrusiones 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.
- [DP4-R] Los dos niveles de cortafuegos dispondrán de servicio IPS, con mecanismos de detección antivirus, ataques de día 0, dirigidos y APTs, con base de datos global y actualización continua. Sistema "sandboxing" al menos en primer nivel de cortafuegos. Deben disponer de sistema de descifrado de tráfico seguro para inspección y detección de amenazas.
- [DP5-R] Control de acceso de usuarios externos desde Internet mediante túneles VPN "client to site".
- [DP6-R] 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.

- [DP7-R] 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 documento de información extendida.
- [DP8-S] 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.
- [DP9-R] Analizar, detectar y bloquear ataques a aplicaciones web publicadas, así como detectar comportamientos anómalos y su neutralización. Será capaz de analizar tráfico web cifrado.
Este servicio incluirá la gestión de los balanceadores actualmente en producción cuyas principales funcionalidades son: equilibrio de carga, permanencia de sesiones, optimización de tráfico SSL y módulo de seguridad WAF, siendo el adjudicatario el responsable de su mantenimiento, licenciamiento y operación.
- [DP10-R] Se demanda una solución para la securización del correo electrónico corporativo, en el que la plataforma que analice el correo electrónico disponga de mecanismos de protección frente a virus, ataques de día 0, dirigidos, APTs, y tráfico "spam", utilizando mecanismos de sandboxing si fuera útil, análisis de urls en mensaje, adjuntos y patrones. Que se integre con la plataforma de correo existente sin interferir de ningún modo en la misma, ofreciendo configuración total en el filtrado de cuentas, garantizando la correcta operativa de usuario. Tendrá que garantizar un óptimo rendimiento del análisis del servicio. El Defensor del Pueblo tendrá acceso permanente a la administración de dicha solución y tendrá la capacidad de gestionar el dispositivo en todo momento para garantizar el flujo de los correos electrónicos.
Se requiere servicio externo de relay de entrada y salida de correo, el cual ofrecerá además del tráfico limpio de correo, alta disponibilidad en el caso que los servidores de correo del Defensor del Pueblo no estén disponibles, así como la publicación de los registros MX para evitar ser listados en listas negras.
Como parte de la solución de correo se demanda gestión de cuarentena de correos tanto de spam como de virus, tracking detallado de los correos de entrada y salida y reporting para la generación de informes.
- [DP11-R] Se demanda una solución para navegación web segura realizando

análisis del tráfico de navegación, incluido tráfico encriptado. El servicio dispondrá de mecanismos de detección y neutralización de virus, ataques de día 0, dirigidos y APTs, utilizando mecanismos de sandboxing, categorización de URLs, control de aplicaciones, análisis de tráfico y patrones, con acceso a repositorio global de BBDD de amenazas y actualización continua. Tendrá que garantizar un óptimo rendimiento para analizar las urls generadas por la navegación de unos 200 usuarios con un caudal de navegación mínimo de 100Mbs. El servicio será configurable y permitirá realizar todo tipo de excepciones, tanto a nivel de usuario como de tipo de contenido y URL visitada. Dispondrá de mecanismos de identificación de usuarios a nivel de Directorio Activo.

[DP12-R] Toda la plataforma de seguridad perimetral, incluidos los servicios en la nube si los hubiera, debe integrarse de cara a recolección y correlación de logs, tanto para detección de amenazas, troubleshooting, como análisis forense, sin perjuicio de la integración de otras fuentes de logs relativas a servicios IT internos. Todos los logs originales y procesados deben residir en el Defensor del Pueblo.

III.1.2 SOPORTE A INCIDENTES Y VULNERABILIDADES [SI]

Este servicio reaccionará ante las alertas generadas por el servicio de monitorización y realizará todas las acciones necesarias para la contención o neutralización de los posibles ataques. El servicio también reaccionará ante cualquier incidencia software o hardware de la plataforma de seguridad, realizando las acciones oportunas para su resolución. Además, proporcionará un nivel de alerta temprana ante amenazas emergentes, aunque estas aún no se hayan materializado en ataques a los activos.

Para el correcto análisis de vulnerabilidades, el adjudicatario colaborará con el Defensor del Pueblo durante la fase de implantación para realizar la adecuada identificación de sus activos y riesgos.

Todas las alertas de seguridad generadas serán analizadas e investigadas por el equipo técnico del SOC, descartando falsos positivos, transmitiendo al Defensor del Pueblo el diagnóstico cuanto antes y bloqueando el ataque de forma proactiva en caso de que se ponga en riesgo la seguridad de la infraestructura.

Las características que debe aportar la solución son:

[SI1-R] Todos los servicios se prestarán en horario 24x7, y aquellos que residan

fuera del Defensor del Pueblo se prestarán desde centros ubicados dentro de la Unión Europea y en idioma castellano, además deberán cumplir con la normativa vigente que sea de aplicación.

- [SI2-R] Clasificar y priorizar las diferentes alertas generadas por el proceso de monitorización.
- [SI3-R] Contener o neutralizar los ataques detectados de acuerdo con los procedimientos establecidos junto con el Defensor del Pueblo.
- [SI4-R] Analizar las incidencias software y hardware, valorando su incidencia en el servicio y su resolución de acuerdo con los procedimientos establecidos junto con el Defensor del Pueblo.
- [SI5-R] Notificar mediante los canales establecidos a los interlocutores que formen parte del proceso de escalado y toma de decisiones que el Defensor del Pueblo establezca en el lanzamiento del servicio.
- [SI6-R] Alertar de manera proactiva sobre las vulnerabilidades que afectan a los servicios instalados teniendo en cuenta versión y tipo de exposición.
- [SI7-R] Sistema de gestión de vulnerabilidades de los activos mediante sondas no intrusivas.
- [SI8-R] Servicio de vigilancia proactiva de reputación web y correo electrónico, realizando las gestiones oportunas para evitar la inclusión en listas negras.
- [SI9-S] Realizar auditorías de seguridad en modelo caja negra de todos los servicios publicados, al menos, de forma anual.

III.1.3 CENTRO DE SOPORTE, OPERACIÓN Y MONITORIZACIÓN [SM]

El centro de soporte será el conjunto de recursos humanos, técnicos, procedimientos y metodologías que proporcionan todos los servicios anteriormente indicados, siendo el punto de contacto entre el Defensor del Pueblo y el adjudicatario para la operación de todos los servicios. Además, supervisará el estado de los activos y generará las alertas correspondientes en caso de eventos que puedan afectar a la infraestructura y la seguridad de la información.

El centro de soporte realizará la administración y operación de los servicios de seguridad demandados. No obstante, el Defensor del Pueblo se reserva el derecho de intervención bajo el cual debe tener acceso completo de lectura/escritura a la plataforma de seguridad.

Las características que debe aportar la solución son:

- [SM1-R] Todos los servicios se prestarán en horario 24x7, y aquellos que residan fuera del Defensor del Pueblo se prestarán desde centros ubicados dentro de la Unión Europea y en idioma castellano, además deberán

- cumplir con la normativa vigente que sea de aplicación.
- [SM2-R] Atender los requerimientos del Defensor del Pueblo en cuanto a solicitud de cambios sobre los servicios o la infraestructura de seguridad gestionada, así como peticiones de informes de incidencias y análisis forenses de los logs.
- [SM3-R] Los dispositivos de seguridad ubicados en el Defensor del Pueblo serán administrados de forma remota por el adjudicatario a través de una conexión segura. Para asegurar la adecuada administración y operación de los servicios se deberá proporcionar una línea de comunicación adicional a la conexión a Internet existente y sin costes, de modo que la administración se pueda realizar por ambas vías. El dimensionamiento de esta línea debe ser el adecuado para la administración de la plataforma
- [SM4-R] Reserva de recursos técnicos y humanos ante actuaciones planificadas que afecten a los servicios gestionados.
- [SM5-R] Operar con una metodología alineada y armonizada con marcos y estándares de referencia como ITIL, ISO 27001, CERT de Carnegie Mellon, prácticas del SANS Institute, entre otras.
- [SM6-R] Velar por la integridad de los servicios ofertados, llevando a cabo de forma proactiva las operaciones de actualizaciones de firmware, software y actualizaciones de seguridad pertinentes que apliquen sobre los equipos de seguridad perimetral.
- [SM7-R] Emitir con periodicidad mensual informes de seguimiento de los diferentes servicios objeto del contrato.
- [SM8-R] El servicio estará dotado de una estructura funcional con diferentes áreas operativas y niveles de especialización. En última instancia se dispondrá de soporte directo por parte del fabricante del equipo o servicio implicado en la incidencia.
- [SM9-S] Soporte de 1º nivel a cargo de un pool de técnicos especializados en la infraestructura y servicios del Defensor del pueblo.
- [SM10-R] Disponer de un sistema de ServiceDesk para la gestión de incidentes y tramitación de peticiones de gestión de cambios.
- [SM11-R] Disponer de un portal personalizado para el acceso a los diferentes elementos del servicio (apertura, consulta y cierre de incidencias y solicitudes de servicio), consulta de informes y estado en tiempo real de la infraestructura de seguridad. Este portal hará uso de protocolos seguros y autenticación de usuario.
La apertura de incidencias y peticiones de gestión de cambios también se podrán realizar mediante llamada telefónica o email.
- [SM12-R] Disponer de personal con certificaciones técnicas relacionadas con la seguridad y la gestión de los sistemas de información, así como de las soluciones que formen parte de la propuesta.
- [SM13-R] Gestionar de manera total o parcial los dispositivos de seguridad objeto

del contrato, así como los que el Defensor del Pueblo considere oportunos, que se reflejarán en el documento de información extendida.

[SM14-R] Almacenar, procesar y correlar los eventos recolectados de la totalidad de los servicios de seguridad, con capacidad para integrar otras fuentes de logs como puedan ser servicios IT internos descritos en el documento de información extendida y otros de futura integración, con la finalidad de detectar en tiempo real sucesos relevantes en la infraestructura que puedan ser indicativas de un ataque y emitir las alertas y acciones oportunas.

Actualización continua de las reglas de detección y correlación avanzadas desde repositorios globales del fabricante.

[SM15-R] Los ficheros de registros de logs tanto en formato original como procesados, eventos e información derivada de la prestación del servicio deberán permanecer en las infraestructuras locales del Defensor del Pueblo por un periodo mínimo de 2 años, de forma segura en cumplimiento de la ley, y el proveedor será el encargado de suministrar los dispositivos necesarios para tal fin. Esta información, en caso de salir de las instalaciones, será custodiada por el adjudicatario, y será facilitada a la institución en la fase de cierre 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.

[SM16-R] Monitorizar información sobre el estado de los dispositivos, sistemas, aplicaciones y servicios de seguridad objeto del proyecto desde el punto de vista de la disponibilidad y el rendimiento.

[SM17-R] Utilizar canales de comunicación seguros con cifrado de datos y verificación de origen y destino en todas las comunicaciones propuestas.

[SM18-S] Bolsa de 50 horas/año de consultoría

III.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

El adjudicatario garantizará la prestación de los servicios objeto del contrato con los niveles mínimos que se detallan más adelante.

La revisión del grado de cumplimiento de dichos niveles de servicio se realizará mensualmente por parte del Defensor del Pueblo. En caso de existir un incumplimiento de dichos niveles, el Defensor del Pueblo se reserva el derecho de aplicar las penalizaciones que se indican en el pliego de características generales.

La imposición de penalizaciones no impide al Defensor del Pueblo el exigir al adjudicatario el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que el Defensor del Pueblo pudieran tener derecho.

III.2.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

El licitante deberá proponer al Defensor del Pueblo un modelo de acuerdo de nivel de servicio que garantice la prestación de los servicios contratados dentro de unos límites aceptables. Independientemente del contenido de dicho acuerdo de niveles de servicio, el adjudicatario se comprometerá, al menos, a garantizar al Defensor del Pueblo que los servicios serán prestados con los niveles mínimos que se detallan a continuación, sin perjuicio de los que el licitante proponga de forma adicional en su oferta técnica.

III.2.2 NIVELES MÍNIMOS DE SERVICIO.

Los niveles de servicio mínimos que deberá cumplir el adjudicatario durante la operación del servicio son los siguientes:

Nombre	Control de cambios										
Descripción	<p>Este nivel de servicio cubre la aplicación correcta y oportuna de los cambios realizados sobre las configuraciones de la infraestructura de seguridad gestionada desde el SOC y se calcula a través de:</p> <p><u>Tiempo promedio de aplicación de control de cambios</u> (El tiempo que transcurre desde que se solicita un cambio hasta que este se hace efectivo)</p> <p>Entrega, el 10º día hábil del mes siguiente, del "Informe mensual de eventos de control de cambio" atendidos durante el periodo.</p>										
Nivel de servicio	<p>La medición para este nivel de servicio se describe a continuación: La aplicación de cambios de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="703 1715 1283 1928"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Tiempo de aplicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - Emergencia</td> <td>30 minutos</td> </tr> <tr> <td>1 – Alta</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>2 – Media</td> <td>8 horas</td> </tr> <tr> <td>3 - Baja</td> <td>Planeado</td> </tr> </tbody> </table> <p>Este nivel de servicio sólo aplica para la infraestructura de seguridad gestionada de forma directa por el SOC del adjudicatario. La prioridad de cada evento será acordada de manera previa</p>	Prioridad	Tiempo de aplicación	0 - Emergencia	30 minutos	1 – Alta	4 horas	2 – Media	8 horas	3 - Baja	Planeado
Prioridad	Tiempo de aplicación										
0 - Emergencia	30 minutos										
1 – Alta	4 horas										
2 – Media	8 horas										
3 - Baja	Planeado										

	<p>conjuntamente entre el personal del adjudicatario y el Defensor del Pueblo.</p> <p>Para cambios masivos (+ 5 en un solo evento) se acordarán los tiempos de aplicación en común acuerdo entre el adjudicatario y el Defensor del Pueblo.</p>
Entregable	Informe mensual con el resumen de los cambios realizados sobre la infraestructura de seguridad gestionada desde el SOC.
Cobertura (tiempo)	24 X 7 X 365
Criterio para aplicar penalización	Que la aplicación de control de cambio se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla de prioridades.

Nombre	Soporte a fallos												
Descripción	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallos en la infraestructura de seguridad gestionada desde el SOC, y se calcula a través de:</p> <p><u>Tiempo promedio de atención</u> (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte o se genera la alarma de fallo hasta que sea asignado un número de evento)</p> <p><u>Tiempo promedio de respuesta</u> (El tiempo que transcurre entre que se asigna el número de evento hasta que el personal del adjudicatario inicia actividades de soporte)</p> <p><u>Tiempo promedio de restauración</u> (El tiempo que transcurre entre que se diagnostica un fallo en un dispositivo hasta que se restaura su funcionamiento)</p> <p>Entrega, el 10° día hábil del mes siguiente, del "Informe mensual de eventos de soporte a fallas" atendidos durante el periodo.</p>												
Nivel de servicio	<p>La medición para este nivel de servicio se describe a continuación y será vía telefónica de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <p>El tiempo de atención del fallo:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Todas las prioridades</td> <td>30 minutos</td> </tr> </table> <p>Para el tiempo de respuesta la medición será por vía telefónica la cual será de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Tiempo de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alta</td> <td>90 minutos</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>3 horas</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>Programado</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para el tiempo de restauración:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Todas las prioridades</td> <td>24 horas</td> </tr> </table> <p>Este nivel de servicio sólo aplica para la infraestructura de</p>	Todas las prioridades	30 minutos	Prioridad	Tiempo de respuesta	Alta	90 minutos	Media	3 horas	Baja	Programado	Todas las prioridades	24 horas
Todas las prioridades	30 minutos												
Prioridad	Tiempo de respuesta												
Alta	90 minutos												
Media	3 horas												
Baja	Programado												
Todas las prioridades	24 horas												

	seguridad gestionada por el SOC.
Entregable	Informe mensual de eventos de soporte a fallos atendidos durante el periodo sobre la infraestructura de seguridad gestionada desde el SOC.
Cobertura (tiempo)	24 X 7 X 365
Criterio para aplicar penalización	Que el tiempo de atención, respuesta y restauración en eventos de soporte a fallos se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla de prioridades.

Nombre	Monitorización de actividad sospechosa
Descripción	<p>Este nivel de servicio cubre la monitorización en línea de la infraestructura de seguridad para detectar la existencia de actividades sospechosas y se calcula a través de:</p> <p><u>Tiempo promedio de notificación de actividades sospechosas.</u> (El tiempo que transcurre desde que se detecta una actividad sospechosa hasta que se realiza la oportuna notificación)</p> <p><u>Tiempo promedio de entrega/envío de dictamen de actividades sospechosas.</u> (Tiempo que transcurre desde que se detecta una actividad sospechosa hasta que se realiza la entrega/envío de dictamen de actividades sospechosas)</p> <p>Entrega, el 10° día hábil del mes siguiente, del "Informe mensual de eventos actividad sospechosa" atendidos durante el periodo.</p>
Nivel de servicio	<p>La medición para este nivel de servicio se describe a continuación:</p> <p><u>La notificación de actividades sospechosas</u> en un máximo de 30 minutos posterior a su detección.</p> <p><u>Envío del dictamen de actividades sospechosas</u> en un máximo de 90 minutos después de su detección.</p> <p>Este nivel de servicio sólo aplica para la infraestructura tecnológica de seguridad administrada de forma directa por el adjudicatario.</p>
Entregable	Informe mensual de eventos de actividad sospechosa atendidos durante el periodo sobre la infraestructura tecnológica de seguridad.
Cobertura (tiempo)	24 X 7 X 365
Criterio para aplicar penalización	<p>Que la notificación a partir de la detección de la actividad sospechosa se realice en promedio mensual en más de 30 minutos.</p> <p>Y que el envío del dictamen de la actividad sospechosa se realice en promedio mensual en más de 90 minutos.</p>

Nombre	Gestión de incidentes de seguridad
Descripción	Este nivel de servicio cubre la confirmación, notificación y contención de incidentes de seguridad derivados de una Actividad Sospechosa

	<p>que se haya presentado sobre la infraestructura de seguridad o servicios monitorizados.</p> <p>Se considerará incidente de seguridad cualquier evento que atenta contra la Confidencialidad, Integridad o Disponibilidad de la información y los recursos tecnológicos.</p> <p>Este nivel de servicio se calcula a través de:</p> <p><u>Tiempo promedio de notificación/contención de incidentes de seguridad</u></p> <p>(Tiempo que transcurre desde que una actividad sospechosa se confirma como incidente de seguridad hasta que se realiza la acción de notificación/contención)</p> <p>La acción a medir (notificación o contención) será la que se haya predefinido en los procedimientos de actuación.</p> <p>Acción de contención se considera aquella acción tomada para evitar que el ataque sea exitoso.</p>
Nivel de servicio	<p>La medición para este nivel de servicio se describe a continuación:</p> <p>En los casos en los que una actividad sospechosa se convierta en un incidente de seguridad se realizará la notificación/contención en un máximo de 30 minutos posterior a su confirmación.</p> <p>Una vez confirmado el incidente de seguridad, se tomarán las acciones de contención o notificación que se hayan definido junto con el Defensor del Pueblo en los procedimientos de operación.</p> <p>Los cambios que se deriven de la ejecución de las acciones de contención quedarán sujetos al nivel de servicio de Control de Cambios con prioridad 'Emergencia'.</p>
Entregable	Dentro del Informe mensual de eventos de actividad sospechosa atendidos durante el periodo, se integrará un "Resumen de los incidentes de seguridad presentados durante el periodo".
Cobertura (tiempo)	24 X 7 X 365
Criterio para aplicar penalización	Que la notificación/contención a partir de la declaración del incidente de seguridad se realice en promedio mensual en más de 30 minutos.

Nombre	Entrega de Informes
Descripción	Entrega de Informes mensuales de servicios sujetos a algún nivel de servicio y se calcula a través de: Tiempo de entrega de Informes
Nivel de servicio	La medición para este nivel de servicio se describe a continuación: La entrega de los Informes se hará como máximo el décimo día hábil del mes siguiente.
Entregable	Informe de cada nivel de servicio comprometido
Cobertura (tiempo)	Mensual

III.2.3 INDICADORES

A continuación se definen los indicadores objetivos por los que mensualmente se va a evaluar la prestación del servicio, de acuerdo con las definiciones y niveles de servicio indicados en el apartado III.2.2. Niveles mínimos de servicio. El incumplimiento en los valores comprometidos supondrá la aplicación de las correspondientes penalizaciones.

- Indicador 1, CCA: Tiempo promedio de aplicación de cambios.
- Indicador 2, SFA: Tiempo promedio de atención ante fallos.
- Indicador 3, SFR: Tiempo promedio de respuesta ante fallos.
- Indicador 4, SFE: Tiempo promedio de restauración ante fallos.
- Indicador 5, ASN: Tiempo promedio de notificación de actividades sospechosas.
- Indicador 6, ASD: Tiempo promedio de envío del dictamen sobre actividades sospechosas.
- Indicador 7, ISN: Tiempo promedio de notificación/contención de incidentes de seguridad.
- Indicador 8, EIM: Tiempo promedio de envío de informes mensuales de servicio. Los ocho indicadores anteriores se evaluarán mensualmente.

III.2.4 PENALIZACIONES

Las penalizaciones se detallan en el pliego de características generales (Apartado "Penalizaciones").

III.3 RESPONSABLE DE SERVICIO

El candidato propondrá en su oferta un responsable de servicio (service manager) que permita abordar con garantías las tareas objeto del contrato. Sus funciones serán las siguientes:

- Dirigir a los medios personales que presten los servicios de instalación y configuración de la solución propuesta, impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de los trabajos.
- Realizar las funciones de contacto directo y coordinación de los trabajos con el Defensor del Pueblo.

Un punto de contacto designado por el Defensor del Pueblo comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del contrato al responsable de servicio y en ningún caso darán órdenes o instrucciones directas a los medios técnicos que de forma concreta realicen dichos trabajos.

Los profesionales que como equipo principal sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos, así como conocimiento y experiencia en el sector.

III.4 METODOLOGÍA

Los candidatos deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante la prestación de los servicios, cumpliendo los objetivos fijados en el presente Pliego de Características Técnicas. En la metodología, el candidato deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las tareas definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

III.5 PLANIFICACIÓN

Deberá suministrarse al Defensor del Pueblo la descripción del proyecto necesario para poder prestar el servicio, así como la planificación temporal de tareas e hitos. 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:

- Hito 0 – 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 –El candidato deberá indicar claramente a qué plazo máximo se compromete para la consecución de este hito.
 - Fase I – Análisis y Diseño: Aunque el adjudicatario presentó en su oferta la descripción detallada de la solución propuesta, en esta fase adquirirá los detalles sobre la infraestructura y servicios del Defensor del Pueblo y realizará el replanteo definitivo del diseño técnico de la solución en base a los activos que se identifiquen. El adjudicatario colaborará con el Defensor del Pueblo para la identificación de sus activos y riesgos. 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.
 - Fase II – Instalación: En esta fase el adjudicatario realizará la instalación física del equipamiento necesario para la prestación del servicio y lo integrará en la infraestructura del Defensor del Pueblo.
 - Fase III – Diseño de procedimientos: 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.

- Fase IV – Estabilización: Durante esta fase el adjudicatario efectuará todas las pruebas necesarias sobre el funcionamiento del servicio y de los elementos de seguridad instalados para poder garantizar su correcto funcionamiento. Durante esta fase no serán aplicables las penalizaciones descritas en el apartado 3.5.1.3.
- Hito 2 – Se comienza a prestar el servicio en modo normal, y ya son de aplicación todas las penalizaciones anteriormente descritas.
 - Fase V – Prestación normal del servicio: Durante la prestación normal del servicio, el adjudicatario podrá y deberá seguir afinando las reglas de los dispositivos de seguridad instalados, ya sea para las aplicaciones existentes o para otras nuevas que el Defensor del Pueblo pueda instalar.
 - Fase VI – Devolución del servicio: Antes de la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar el retorno de toda la documentación generada a lo largo del contrato y de todos los registros de actividad del servicio y configuraciones almacenados en medios digitales. El adjudicatario deberá destruir toda esta información una vez haya sido transferida al Defensor del Pueblo y mostrar evidencias de ello. Igualmente, el adjudicatario colaborará de forma diligente en la transferencia tecnológica a terceras partes designadas y autorizadas por el Defensor del Pueblo. Todos los elementos instalados por el adjudicatario serán retirados de la infraestructura del Defensor del Pueblo, colaborando en las tareas de reconfiguración necesarias para garantizar la disponibilidad y operatividad de los servicios protegidos. Todos los costes derivados de estas tareas estarán incluidos en el importe del contrato. El candidato deberá indicar claramente que plazo de tiempo máximo y mínimo requiere para realizar esta Fase VI. En cualquier caso, ni el servicio ni las obligaciones del adjudicatario podrán darse por concluidas hasta que esta fase haya sido completada.

Cuando se ha completado la Fase VI, el servicio se da por concluido y cesa la relación contractual con el adjudicatario.

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

El plazo máximo que se aceptará para llegar al Hito 2 es de 60 días a partir de la fecha de firma del contrato,

III.6 DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde al Defensor del Pueblo la validación de los trabajos y servicios, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos el Defensor del Pueblo designará a un Director Técnico. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados dentro de los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.
- Fijar reuniones periódicas entre el Defensor del Pueblo y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

El Director Técnico del Defensor del Pueblo podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Para las labores de coordinación, el adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto como interlocutor único con el Director Técnico.

Independientemente de las reuniones ya planificadas, el Director Técnico podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del contrato considere oportunas para asegurar el cumplimiento de los servicios. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de Reunión.

Los asuntos técnicos de infraestructura serán tratados directamente entre el adjudicatario y el los interlocutores asignados en cada una de las entidades.

III.7 CONTROL DE CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

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

Los licitantes reconocen el derecho del Defensor del Pueblo a examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

El Defensor del Pueblo tendrá derecho a llevar a cabo auditorias de las actividades del adjudicatario para asegurarse que la prestación de los servicios se realiza de

acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorias por los representantes del Defensor del Pueblo estará disponible sin restricciones. El Defensor del Pueblo notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoria 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.
- 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.

IV FORMA DE EJECUCIÓN

IV.1 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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 Director Técnico del proyecto. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Defensor del Pueblo sin que el adjudicatario pueda 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.

El adjudicatario deberá informar al Director Técnico del proyecto sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina el Director Técnico, de cumplimiento de los servicios y que contendrá entre otros los siguientes puntos, si proceden:

- Trabajos realizados y resultados obtenidos en el período vigente.
- Trabajos planificados para el siguiente periodo.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos de los proyectos en los que esté involucrado.

Salvo indicación expresa en sentido contrario, las 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.

Al término de los servicios, el adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para la institución, una copia en soporte digital con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

IV.2 FORMACIÓN

La empresa adjudicataria realizará las jornadas de formación necesaria para asegurar el buen uso del servicio en la institución del Defensor del Pueblo, así mismo prestará asesoramiento con respecto a los bienes y cuestiones relativas al buen uso y al mantenimiento de los mismos, informándole con carácter general de cualquier aspecto relacionado directamente o indirectamente con ellos.