

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de soporte al mantenimiento del Sistema de Información de Gestión de los Recursos Humanos soportado en la herramienta People Net de Meta4 del Cabildo Insular de Tenerife

1. Descripción del servicio

El servicio objeto de este contrato incluye las actividades necesarias de soporte para la continuidad, adaptación y mejora del Sistema de Información de Gestión de los Recursos Humanos del Cabildo Insular de Tenerife (SIGRRHH) y de aquellos Organismos Autónomos y entidades que están haciendo uso del mismo. Dicho servicio se divide a su vez en los siguientes bloques:

- Servicio base de soporte a la continuidad del sistema.
- Servicio extendido del sistema.

1.1. Servicio base de soporte a la continuidad del sistema

Este servicio incluye todas las actividades de mantenimiento necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de información, entre las que se encuentran:

- Mantenimiento del producto base (Meta4 PeopleNet): El fabricante de la herramienta de soporte al sistema, People Net Meta4 AAPP, libera periódicamente entregas que corrigen errores y evolucionan funcionalmente y técnicamente el estándar del producto, permitiendo también mantener el sistema adaptado a los cambios de la normativa aplicable en materia de personal en la administraciones públicas y a los cambios tecnológicos de los productos de terceros utilizados por Meta4. Por tanto, este mantenimiento, incluirá las tareas de análisis de cambios, adaptación, pruebas e implantación de los cambios de fabricantes asegurando el correcto funcionamiento de los cambios específicos del producto que se han implementado para el ECIT. Las actualizaciones urgentes, cambios, solución de errores y/o adaptaciones de aspectos legales o normativas se entregaran a la mayor brevedad posible tras la publicación o recepción de la misma por el contratista o en su caso, por el tiempo acordado con la Dirección del Proyecto. El soporte con el fabricante se encuentra vigente y se gestionará a través de otra contratación. También se incluye la interlocución con el fabricante para el escalado de posibles problemas en el producto.
- Mantenimiento correctivo del sistema: Este servicio incluye la corrección de errores detectados con el uso del sistema tanto para aquellos errores que provienen del producto estándar como de los desarrollo propios del ECIT, de acuerdo con los tiempos de respuesta y resolución acordados en los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Soporte funcional al trabajo diario de los usuarios: El alcance de este servicio debe recoger las tareas necesarias para dar soporte tanto a los usuarios del sistema como a los usuarios expertos responsables de la configuración y parametrización de la herramienta. Por soporte se entiende todos aquellos casos que no derivan de un error incluido en el mantenimiento correctivo y están relacionados con la atención a los usuarios en el uso diario de los diferentes módulos del sistema, creación de consultas, resolución de dudas, asesoramiento en el uso del sistema, y generación de las mejores pautas para reducir estos casos. Se incluye también en este punto la posible necesidad de realizar la parametrización/configuración del sistema de acuerdo con el análisis y propuesta realizado por el ECIT.
- Identificación de necesidades de formación a los usuarios funcionales: La empresa debe incluir en la propuesta una bolsa de horas de formación y de un plan de formación continua orientado a los usuarios funcionales. Como mínimo se deberán dedicar **200 horas anuales de formación presencial**.



- Deberá definirse un plan de formación en el que se incluyan tanto cursos introductorios como de especialización en los módulos de la herramienta.
- El ECIT cuenta con una plataforma Moodle para la formación online, por lo que toda la formación propuesta por la empresa adjudicataria deberá ir acompañada por los correspondientes contenidos en un formato válido para esta plataforma, permitiendo también que la formación propuesta por la empresa se pueda impartir de forma masiva y no presencial a los usuarios del sistema.
- Durante la ejecución del presente contrato, la estructura y contenidos del plan de formación se diseñarán y acordarán las diferentes acciones de formación dentro de la bolsa de horas propuesta en la oferta. Las acciones de formación serán aprobadas por la Dirección de Proyecto del ECIT
- Ejecución y soporte a la instalación y configuración del sistema: La empresa que preste el servicio de mantenimiento será la encargada de realizar la configuración de los diferentes entornos presentes en el ECIT y la instalación de todas las entregas de software en estos entornos, bajo la validación funcional y técnica del ECIT.
- Soporte a la gestión y dirección de proyectos: Incluye las tareas relacionadas con el seguimiento y control del proyecto coordinado con el equipo que determine la Dirección del proyecto.
- Generación y mantenimiento de la documentación técnica y funcional del proyecto: Durante el presente contrato la empresa adjudicataria deberá proponer e implantar alguna herramienta que permita mejorar la gestión, generación, difusión y acceso de la documentación propia del sistema como pueden ser las herramientas de wiki.
- Propuesta de actividades relacionadas con la monitorización del sistema basada en las herramientas utilizadas por el STIC, como son Nagios o ELK (ElasticSearch, Logstash, Kibana) y su integración con las herramientas de logs de Meta4.
- Propuesta de actividades y herramientas relacionadas con las pruebas del sistema y para la ejecución y automatización de test (test de regresión del sistema, test de estrés tanto del portal como del richweb y de los servicios web, aceptación,...).
- Propuesta de herramientas que faciliten la gestión de proyectos que permitan la comunicación, información e interacción entre los actores implicados.
- Herramientas de integración continua utilizadas para el mantenimiento de la herramienta: La oferta deberá especificar el modelo utilizado y aceptar la utilización de la herramienta Git corporativa para el mantenimiento del código fuente del SSE/SSM.
- Realización de nuevos desarrollos hasta 1.500 horas anuales: Orientado exclusivamente al desarrollo de nuevas funcionalidades o adaptaciones del sistema de pequeño alcance, necesarias para la continuidad del sistema, como pueden ser cambios resultantes de las modificaciones de la normativa propia del ECIT, en base a las especificaciones aprobadas por la Dirección del Proyecto.

1.2. Servicio extendido

Este servicio incluye todas las actividades de mantenimiento relacionadas con la evolución y ampliación de funcionalidad del sistema y debe incluir:

- Mantenimiento evolutivo con impacto: orientado al desarrollo de nuevas funcionalidades o adaptaciones del sistema.
- Mantenimiento adaptativo: este servicio incluye las adaptaciones que sean necesarias en los casos que desde el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (STIC) se planifiquen cambios en el entorno software de ejecución de las herramientas incluidas en el alcance del presente contrato.



Las tareas de mantenimiento evolutivo y adaptativo incluidas en este apartado se ejecutarán previa petición por parte del equipo de Dirección del Proyecto y requieren la generación de un documento de valoración que incluya.

- Descripción del problema, requisitos, solución propuesta y documento de pruebas funcionales de la entrega generada.
- Coste total de los trabajos a realizar en jornadas de análisis, desarrollo/adaptación e instalación en los entornos del ECIT.

Este documento de valoración será validado por el equipo de Dirección del Proyecto, aprobando de esta manera la intervención o desarrollo por parte de la empresa.

2. Gestión y Organización del Proyecto

2.1. Responsabilidad y Dirección del Proyecto

El proyecto de soporte al SIGRRHH se realizará de forma coordinada entre el equipo propuesto por el Cabildo, que denominaremos como equipo de Dirección del Proyecto, y el equipo propuesto por la empresa para las labores de coordinación, organización y comunicación.

La responsabilidad y supervisión de la ejecución del contrato corresponde **por parte del Cabildo** a la Dirección Insular de Recursos Humanos y Defensa Jurídica y a la Consejería Delegada en TIC y Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias respectivas y a través de los servicios correspondientes, en función de los aspectos funcionales y técnicos del contrato, respectivamente.

El equipo de dirección del proyecto será por tanto, el responsable de la comunicación con la empresa, de realizar las gestiones necesarias para la adecuada ejecución del contrato y de la toma de decisiones, encontrándose entre sus tareas:

- Canal de comunicación entre la empresa y el Cabildo.
- Planificación, dirección, supervisión, coordinación, evaluación y verificación de la realización de los trabajos por parte de la empresa tanto para el ECIT como en las diferentes entidades que utilizan el sistema.
- Coordinar la comunicación, la difusión de información y las reuniones entre los diferentes actores involucrados en el proyecto.
- Aprobación de los trabajos, evolutivos, entregas,... que se generen de la ejecución del proyecto y la toma de decisiones funcionales y/o técnicas que surjan durante la misma.
- Conformar e informar las facturas relativas a la ejecución del proyecto.
- Gestionar, coordinar y acordar junto con la empresa adjudicataria las acciones y cambios en los procesos de gestión del proyectos.
- Priorización de los trabajos a realizar dentro del proyecto.

El equipo de dirección del proyecto estará formado inicialmente por personal de la Dirección Insular de Recursos Humanos y Defensa Jurídica y del Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones:

- Jefe de Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones
- Grupo de técnicos responsables funcionales: Designados entre todos los técnicos de la Dirección Insular de Recursos Humanos y Defensa Jurídica en base a las diferentes áreas funcionales.
- Equipo técnico del proyecto: conformado por el Jefe de Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones y al menos un Técnico como interlocutor para la parte con implicaciones tecnológicas del proyecto.



Por parte de la empresa adjudicataria especificará en su oferta la composición del equipo, describiendo la organización que el licitador propone para la gestión del proyecto. En todo caso, existirá la figura de al menos un responsable del Proyecto, como interlocutor al más alto nivel y máximo responsable ante el Cabildo, del contrato y de la buena marcha de los trabajos como responsable directo, técnico y funcional. La persona/s designadas a formar parte de equipo de Dirección por parte del proyecto no podrán ser sustituidos sin conformidad previa expresa del Cabildo.

2.2. Equipo de Trabajo

La oferta detallará la composición del equipo de trabajo ofertado en el proyecto, su perfil profesional, su experiencia profesional, funciones, grado de dedicación previsto, y en general, cuantos detalles sean precisos para facilitar la valoración de la oferta en este punto. En la oferta presentada por las diferentes empresas licitadoras se debe explicar también la estructuración y organización del equipo de trabajo.

La composición del equipo de trabajo tendrá que ser acorde a la estructuración y organización de los servicios objeto del presente contrato, cubriendo por tanto, los diferentes aspectos de las actividades descritas en la metodología de trabajo.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Dirección del Proyecto los cambios que se realicen en el equipo de trabajo, justificando siempre la experiencia y conocimiento del sistema estándar de base (PeopleNet de Meta4) a través de las correspondientes certificaciones ajustadas al perfil a desarrollar.

2.3. Seguimiento y control del proyecto

Para la correcta ejecución de los servicios de mantenimiento incluidos en el presente contrato es necesario realizar las actividades paralelas de seguimiento y control del proyecto y de planificación de acciones dentro del mismo. Las empresas licitadoras detallarán en su oferta los mecanismos propuestos para realizar estas actividades teniendo en cuenta que debe existir al menos:

Comité de Dirección

Grupo de trabajo encargado de tratar los temas relacionados con la dirección del proyecto, la evolución del proyecto como son la revisión de los acuerdos tomados, estado de ejecución, indicadores del estado del proyecto, costes del proyecto,... y de trazar la planificación y hoja de ruta de las siguientes acciones.

Estos comités se convocarán a petición del Cabildo o de la empresa, al menos con tres días hábiles de antelación y con una periodicidad mensual.

La empresa adjudicataria generará el correspondiente informe de seguimiento con antelación a la reunión del comité de seguimiento.

Comité de seguimiento

Existirá un grupo principal involucrado en el seguimiento del proyecto a corto plazo, y que se encargará de la revisión de casos y de la coordinación entre los actores involucrados en estos casos para la toma de decisiones, aprobación de peticiones, revisión de la tipificación de casos,... y de la coordinación con el resto de actores involucrados.

El comité de seguimiento se reunirá con la frecuencia que sea necesaria y estará conformado por los técnicos del equipo de dirección del proyecto junto con los responsables designados con la empresa.

Previo al comité de seguimiento la empresa remitirá un listado de los casos y el estado en que se encuentran.

Informes de seguimiento y control

Como apoyo a los grupos de trabajo descritos anteriormente la empresa generará los correspondientes informes que podrán ser solicitados por parte del Cabildo en cualquier momento a la empresa adjudicataria.

En cualquier caso la empresa adjudicataria será la responsable de redactar y distribuir todas las actas de las reuniones que se realicen en el amparo de la presente contratación.



2.4. Metodología

No se exige el uso de una metodología de mercado concreta pero la empresa licitadora deberá especificar en su oferta la metodología de trabajo a utilizar para la correcta ejecución, seguimiento y control de cada una de los servicios incluidos en el proyecto de soporte.

Se valorará la concreción en la definición de los procesos de trabajo que cubren cada una de las actividades de soporte a incluir en el presente contrato, actores involucrados, herramientas utilizadas,...

2.5. Mecanismos de comunicación y control

El envío de incidencias y peticiones se realizará por correo electrónico y por teléfono.

Por otra parte, las empresas licitadoras deberán especificar en su oferta al menos una herramienta en la que queden reflejadas las incidencias o peticiones de cara a facilitar el control, seguimiento y la generación de conocimiento del proyecto por parte del ECIT.

Se valorará también la propuesta de algún otro medio o herramienta que facilite al menos la comunicación y difusión inmediata de novedades, actualizaciones,..., entre los usuarios del sistema como mejora a la distribución vía correo electrónico.

2.6. Entregables

La empresa adjudicataria del contrato se compromete a generar, poner a disposición y entregar al Cabildo todos los productos tanto software como de documentación que se generen durante las diferentes actividades ejecutadas en el proyecto, y que serán como mínimo los especificados en la guía corporativa de desarrollo que publica el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones en:

<http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>.

Al tratarse de una aplicación que cuenta con un software base como es meta4 esta apartado hace referencia tanto a la instalación y adaptación de entregas del fabricante (services packs funcionales, técnicos y los correspondientes hot fixes) como a las generadas para nuevos desarrollos o entregas software que resuelvan bugs del código propio o del fabricante.

La documentación generada por la empresa adjudicataria se entregará en formato editable (estándares de uso generalizado como Microsoft Office Word, o estándares abiertos como Open Document) para la documentación generada por la empresa licitadora.

2.7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El horario de soporte y mantenimiento será como mínimo de lunes a viernes de 07:00 a 16:00 horas (hora canaria), excluyendo festivos nacionales, festivos de la comunidad autónoma de Canarias y festivos locales de Santa Cruz de Tenerife. La empresa garantizará la atención a usuarios/as en el horario y días especificados en este apartado.

La empresa adjudicataria debe ser capaz de ofrecer unos niveles de servicio aceptables. Se establece un proceso de medición de la calidad del servicio al que se denomina Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que debe ser adoptado necesariamente como herramienta básica de gestión del servicio y que se revisará en los comités de seguimiento.

Para la gestión de incidencias se establecerán las prioridades en función del impacto y urgencia de cada una de las incidencias, siendo el equipo de dirección del proyecto el que en última instancia decidirá la prioridad de las mismas.

La empresa adjudicataria será la encargada de gestionar los casos generados por el Cabildo generando el correspondiente ticket y realizando la tipificación inicial y priorización.

IMPACTO: Determina el efecto de la incidencia sobre los proceso de negocio.



IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Muy Alto	Interrupción General de los servicios TIC
Alto	Cuando al menos se dé una de las siguientes causas: • Ha causado o causará una pérdida de un servicio crítico. • El número de usuarios afectados es o será mayor de 50. • Cuando tiene o podrá tener implicaciones jurídicas. • Cuando tiene serias implicaciones financieras. • Cuando se registra por o para un usuario con necesidades técnicas especiales.
Medio	Cuando ha causado o causará un impacto significativo en el servicio o el número de usuarios afectados está o estará entre 6 y 50 usuarios .
Normal	Cuando ha causado o causará un impacto poco significativo en el servicio o el número de usuarios afectados está o estará entre 1 y 5 usuarios .

URGENCIA: Determina la rapidez con que el cliente necesita una solución.

URGENCIA	DESCRIPCIÓN
Alta	Cuando afecte a una actividad o evento que está en marcha (en producción) y requiere una acción inmediata .
Media	Cuando afecta a una actividad o evento en el que hay tiempo suficiente para subsanar la incidencia sin que se vea afectado el servicio .
Normal	Cuando el tiempo no es un factor determinante o existe una solución temporal (workaround) que permita que el servicio no se vea afectado.

Se requerirá, en fase de transición, por parte de la empresa adjudicataria, un estudio pormenorizado del tipo de incidencias posibles para los servicios actualmente ofertados a fin de facilitar adecuación de impacto y la urgencia en las incidencias que se reciban.

PRIORIDAD: Nos permite identificar la importancia relativa de las incidencias recibidas.

URGENCIA / IMPACTO	Impacto Muy Alto	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Normal
Urgencia Alta	CRITICA	ALTA	MEDIA	NORMAL
Urgencia Media		MEDIA	NORMAL	PLANIFICADA 7
Urgencia Normal		NORMAL	PLANIFICADA 5	PLANIFICADA 15

ADECUACIÓN DE PRIORIDADES A TIEMPOS DE RESPUESTA Y DE RESOLUCIÓN

PRIORIDAD	TIEMPO DE	TIEMPO DE	OBSERVACIONES
-----------	-----------	-----------	---------------



	RESPUESTA	RESOLUCIÓN	
CRITICA	½ hora laborable	12 horas naturales	Requiere Análisis
ALTA	1 hora laborable	24 horas naturales	Requiere Análisis
MEDIA	2 horas laborables	32 horas laborables	
NORMAL	8 horas laborables	40 horas laborables	
PLANIFICADA 7	8 horas laborables	7 días Naturales	Consensuado con usuario
PLANIFICADA 15	8 horas laborables	15 días Naturales	Consensuado con usuario

Solicitudes de información

El presente contrato incluye dentro del servicio base de soporte la atención a los usuarios del sistema de gestión de recursos humanos cuando estos requieran de información que les ayude a realizar su trabajo diario en el sistema. Para estos casos se debe responder al usuario en el menor tiempo posible y siempre sin superar un día hábil cuando estos casos no generen la necesidad de un correctivo.

OBSERVACIONES:

TIEMPO DE RESPUESTA: Tiempo que tarda en acusar recibo de que le ha llegado la incidencia al equipo de Soporte de Mantenimiento, desde el momento en que la misma ha sido registrada por el CSU.

TIEMPO DE RESOLUCIÓN: Tiempo que transcurre desde el momento que se acusa recibo de la incidencia hasta el momento en que se entrega una *Solución Inmediata o Permanente*.

SOLUCIÓN INMEDIATA: Puede ser una solución (Workaround), una corrección de un error o cualquier otro remedio que soluciones la incidencia provisionalmente (disminuya el impacto) de modo que se pueda continuar usando el Sistema hasta que se proporcione una Solución Permanente.

SOLUCIÓN PERMANENTE: Es una solución al problema que permite al usuarios utilizar el Sistema según lo descrito en las especificaciones funcionales del Sistema y con el mismo nivel de facilidad de manejo que se soportará en las futuras actualizaciones del Sistema.

ANÁLISIS: Un análisis es una investigación llevada a cabo por la empresa subcontratada del problema en relación al error que se haya identificado. La empresa subcontratada proporcionará una respuesta técnica de cuál es el error y de cómo se va a rectificar o como se ha rectificado. Este tipo de estudio debe presentarse como informe técnico a la dirección del proyecto del IIIC y su objetivo es poner de manifiesto el estado del Sistema y proponer Soluciones Permanentes.

CONSENSO CON EL USUARIO: La planificación del tiempo de resolución debe ser informada y consensuada con el usuario.

INDICADORES DEL SERVICIO

Asociados a los Acuerdos de Nivel de Servicio proponemos una serie de indicadores de rendimiento que como mínimo deben ser tenidos en cuenta para evaluar el rendimiento y la calidad de los procesos así como su valor y adecuación.



	Indicador de Nivel de Servicio	Definición	Valor objetivo
1º	Porcentaje de incidencias resueltas en tiempo	Representa el número de incidencias en las que se ha respondido y resuelto la incidencia al usuario en el tiempo acordado	95%
2º	Porcentaje de solicitudes de información resueltas en tiempo	Representa el número de solicitudes de información en las que se ha respondido y resuelto al usuario en el tiempo acordado	80%
3º	Porcentaje de reclamaciones por insatisfacción	Representa el número de tickets por los que un usuario presenta una queja o reclamación.	2%
4º	Porcentaje de incumplimientos de las planificaciones	Representa el número de tareas del servicio extendido que no se han entregado en la primera fecha de entrega acordada.	10%

Se definen tres rangos, leve, moderado y grave, de desviación del cumplimiento. Los valores límite para cada rango, respecto del valor objetivo permitido a cada uno de los indicadores que van a ser tenidos en cuenta en las penalizaciones, son:

Indicador	Valor objetivo	Incumplimiento Leve	Incumplimiento Moderado	Incumplimiento Grave
Porcentaje de incidencias que se respondieron en el tiempo acordado	95%	90% - 94%	84% - 89%	< 84%
Porcentaje de incidencias REABIERTAS	80%	75% - 79%	70% - 74%	< 70%
Porcentaje de reclamaciones por insatisfacción	2%	3%	4%	> 4%
Porcentaje de incumplimientos de las planificaciones	10%	10% -15%	16%-25%	> 25%

Los porcentajes de penalización que se aplican en función de la severidad del incumplimiento de cada uno de los indicadores serán los siguientes:

Nivel de Incumplimiento	Penalización
Leve en uno o más indicadores	3% sobre factura mensual
Moderado en uno o más indicadores	5% sobre factura mensual
Grave en uno o más indicadores	10% sobre factura mensual

La penalización es acumulativa para cada tipo de indicador.

La regularización por estas penalizaciones se hará efectiva mediante deducción en la factura del mismo mes o en las siguientes que procedan a la notificación del acuerdo de imposición de penalidades.



3. Propiedad intelectual

El contratista acepta expresamente que la titularidad y los derechos de explotación de todos los entregables generados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Cabildo, con exclusividad y a todos los efectos.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada del Cabildo.

4. Transferencia de conocimiento y entrega del servicio

Durante la ejecución del objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al personal que determine el ECIT la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla el mismo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

La empresa prestará un servicio de soporte a la finalización del servicio que facilite el inicio de la prestación del mismo en base a un nuevo contrato. Esto se plasmará en lo siguiente:

- Creación de un tipo específico de tickets de soporte (entrega del servicio) durante los tres últimos meses de vigencia del contrato, que se transmitirán a través de los canales habituales de mantenimiento y se le aplicarán los ANS correspondientes al servicio de soporte.
- Impartición de un mínimo de 70 horas de formación o atención presencial a medida dirigida a las personas que identifique el Cabildo, que pueden ser técnicos al servicio directo del Cabildo o de la empresa adjudicataria del servicio una vez finalice el contrato que se pretende establecer con esta contratación.

5. Confidencialidad

Protección general de la información

Con carácter general la empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absolutamente confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del presente contrato.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El adjudicatario estará obligado a la realización y al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento, durante al menos todo el periodo de ejecución del contrato, de las actividades relacionadas a continuación:

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad de la información.
- Implementar los análisis, ingeniería y contramedidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información, mediante la ejecución de los controles que den respuesta a los requisitos especificados en este clausulado; todo ello integrado en una gestión de análisis y gestión del riesgo.

Protección del acceso a los recursos TIC del ECIT



En los supuestos de prestación de un servicio que requiera o se estime conveniente el acceso local o remoto a los recursos TIC del ECIT, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas:

1. Condiciones técnicas:

a. Acceso remoto:

- i. La comunicación se realizará punto a punto entre las dependencias del prestador del servicio y las del ECIT empleando un canal de datos seguro (cifrado).
- ii. Si existe la mediación de un tercero, la empresa adjudicataria será la única responsable de asegurar la confidencialidad del intercambio y de las consecuencias de su incumplimiento.
- iii. El medio técnico preferente de conexión para accesos puntuales será el establecimiento de una conexión VPN. Para ello, con independencia del presente clausulado se deberá cursar la petición expresa correspondiente ante el ECIT una vez iniciada la prestación.

2. Recursos TIC accesibles:

- a. Solamente se dará acceso remoto a los servidores de aplicaciones, bases de datos, etc., estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
- b. No se permitirá con carácter general el acceso al escritorio o entorno gráfico de los servidores salvo por necesidades extraordinarias del servicio ante incidencias críticas y no exista otra alternativa viable (requerirá de forma obligatoria la validación expresa del ECIT).

3. Características del acceso local:

- a. El acceso local a recursos TIC de equipos de las empresas prestadoras de servicios se deberá integrar y cumplir con las medidas de seguridad de la red del ECIT (control de acceso a la red, disponibilidad de antivirus actualizado, parches seguridad, etc).

3. Potestad de control

- a. El personal autorizado del ECIT, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.

3. Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:

- a. Solamente deberá tener acceso a los recursos del ECIT los usuarios de la prestadora de servicios autorizados y que sean estrictamente necesarios para los fines previamente autorizados por el ECIT.
- b. Los usuarios de la empresa prestadora de servicios deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
- c. Se deberá acceder desde equipos y/o redes protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas sobre todo en lo referente al control de accesos al personal autorizado



y la protección de los activos del ECIT a los que se tenga acceso (lo que requiere el uso de soluciones actualizadas, antivirus, antispyware, etc...).

- d. La empresa adjudicataria será la responsable directa de todas las actividades realizadas bajo su nombre.
- e. Las incidencias de seguridad detectadas por el personal del ECIT o comunicadas por entidades externas serán trasladadas al usuario que pueda originarla para la aplicación de las medidas que se estimen oportunas.
- f. Los usuarios deberán reportar al ECIT aquellas incidencias de seguridad de las que tuviesen conocimiento (p.ej.: pérdida o compromiso de las credenciales, etc.).

3. Uso no adecuado: el servicio de acceso remoto no debe ser usado para:

- a. Cualquier transmisión de información o acto que viole la legislación vigente que le sea de aplicación.
- b. Fines privados, personales o comerciales, no relacionados con las actividades propias y autorizadas por el ECIT.
- c. Transmisión de material que infrinja la legislación sobre propiedad intelectual (software, imágenes, video, audio, películas, etc.). En general el usuario se compromete a no hacer uso de los recursos informáticos y de comunicación para publicar o divulgar material obsceno, difamatorio u ofensivo que pueda suponer una violación de los derechos legales de terceros.
- d. Creación, utilización y transmisión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios del ECIT o redes externas (virus, difusión de correo publicitario, cadenas de correo-e, etc.).
- e. Actividades deliberadas con alguna de las siguientes finalidades:
 - i. Congestión de los enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin.
 - ii. Escanear puertos de equipos sin autorización del titular/es del mismo.
 - iii. Búsqueda de vulnerabilidades en equipos pertenecientes al ECIT o redes externas.
 - iv. Denegación de servicios y desconexión de equipos.
 - v. Destrucción o modificación de la información de otros usuarios o sistemas de información.
 - vi. Violación de la privacidad e intimidad de otros usuarios.
 - vii. Intentar o conseguir acceder de forma no autorizada a equipos.
- f. Bajo ningún concepto el usuario atentará contra la integridad, funcionamiento o disponibilidad de los recursos informáticos que componen la red del ECIT. Se considera un atentado contra la integridad de los recursos informáticos las acciones que no tomen las medidas pertinentes contra la inclusión y/o ejecución de software pernicioso (virus, sniffers,



etc.) en los equipos a los que tienen acceso, así como el acceso a los recursos informáticos fuera de las condiciones autorizadas por el ECIT.

6. Mejoras

Se identifican como mejoras sobre el servicio base del contrato las siguientes:

- Mejora 1: Análisis de la viabilidad y propuesta de creación del correspondiente fichero dockerfile para la generación de un contenedor docker de la aplicación del SSE/SSM.
- Mejora 2: Curso/s de formación dirigida a los perfiles gestores básicos de meta4 (organización, gestión de personal y nóminas,...), para la plataforma Moodle corporativa con el objetivo de formar a los nuevos usuarios de forma no presencial.
- Mejora 3: Propuesta de integración con otros sistemas a través de la generación de eventos y envío de mensajes utilizando las herramientas de conectividad, integración y/o auditoría del producto estándar.

El Jefe de Servicio, Clemente Barreto Pestana