AGÈNCIA DE
CIBERSEGURETAT
DE CATALUNYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT A LA GOVERNANÇA DE LA SEGURETAT DE L'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA.

Exp. CO.06.2022

Índex

1. INTRODUCCIÓ 4
1.1. L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. 4
1.1.1 Objectius estratègics 5
1.1.2 Grups d'eventuals interessats 5
1.1.3 Modelització de la gestió de la ciberseguretat 9
1.2. Repositoris d'indicadors i informació 10
1.2.1. Repositori d'Informació Corporatiu de l'Agència 10
1.2.2. Cicle de vida del Govern de la dada 11
1.2.3. Portals de seguretat 12
1.3. El Programa de Seguretat i el Servei de Governança de la Seguretat. 14
1.3.1. Programes de seguretat. 14
1.3.2. El cicle de vida del programa de seguretat. 18
1.3.3. La Governança de la Seguretat. 19
2. OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS SOL·LICITATS 21
2.1. Descripció dels serveis principals 21
2.1.1. Elements del servei 21
2.2. Objectius dels serveis principals 23
2.3. Funcions i tasques 24
2.3.1. Funcions transversals 28
2.4. Projectes 29
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ 30
3.1. Elements bàsics d'execució: 30
3.2. Horaris 31
3.3. Localització Física 31
3.4. Equip humà i criteris d'avaluació 32
3.4.1. Perfils 33
3.5. Eines i equipament per a la prestació del servei. 34
3.6. Seguretat Corporativa 35
3.7. Control de Gestió 36
3.8. Validació de la Documentació 36
3.9. Formació 37
3.10. Integració amb altres equips 37
3.11. Contingència 37
4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS 39

4.1. Indicadors i Acords de Nivell de Servei 40
5. FASES DE LA PRESTACIÓ 42
5.1. Inici de la prestació 42
5.2. Prestació 42
5.3. Devolució 42

1. INTRODUCCIÓ

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, Agència), té la necessitat de licitar un conjunt de solucions de suport per a l'execució de les funcions de seguretat TIC en virtut del "Acord del Govern pel qual s'aprova el contracte programa entre l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública, i la Fundació Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya per als anys 2019-2022, de 5 de Febrer de 2019."

Concretament, l'Agència té la necessitat de licitar el Servei de Suport a la gestió del servei de "Governança de la Seguretat".

L'Agència, amb aquest encàrrec del Govern, assumeix funcions i responsabilitats en l'àmbit de la Ciberseguretat, esdevenint així una peça cabdal en l'estratègia de Ciberseguretat del Govern de Catalunya.

Com a part d'aquesta estratègia, i en consonància amb les necessitats dels seus clients, l'Agència s'encarrega, entre d'altres, de la gestió i govern dels riscos de Ciberseguretat per poder donar resposta als requeriments i encàrrecs rebuts.

A continuació es descriuen els aspectes de context del servei de Governança de la Seguretat, que s'han de tenir en compte a l'hora de presentar propostes en la present licitació i que han de donar el suficient coneixement i informació per poder entendre les necessitats que aquestes propostes han de cobrir.

1.1. L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya és una entitat de dret públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya que actua amb plena autonomia orgànica i funcional, objectivitat i independència tècnica i professional, i resta adscrita al Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori de la Generalitat de Catalunya.

L'Agència actua en compliment de la Llei 15/2017 de 25 de juliol de 2017, de l'Agencia de Ciberseguretat de Catalunya.

L'Agència és l'ens públic que succeeix a la Fundació Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT), creada l'any 2010, arran de l'acord de govern GOV/50/2009 del 17 de març i se subroga en el convenis i contractes subscrits del CESICAT, amb data 1 de gener de 2020, en virtut d'allò establert a la disposició addicional segona de la Llei 15/2017, del 25 de juliol, de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, així com el Decret 223/2019, de 29 d'octubre, pel qual s'aproven els Estatuts de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, que detalla els béns i actius que s'adscriuen a l'Agència, així com els drets i obligacions a què l'Agència se subroga.

Aquest marc legislatiu estableix l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya com a entitat encarregada d'executar i de governar les polítiques públiques i l'estratègia en matèria de Ciberseguretat de la Generalitat de Catalunya, sent l'organisme que governa la Ciberseguretat del sector públic a Catalunya.

L'Agència com a encarregada d'establir i de liderar el servei públic de Ciberseguretat, té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i confiable per al conjunt de la ciutadania catalana i de la seva Administració Pública, amb la voluntat d'esdevenir un referent a nivell nacional i internacional en matèria de Ciberseguretat.

Com a organisme competent en matèria de Ciberseguretat, l'Agència es responsabilitza de l'establiment i el seguiment dels programes d'actuació en matèria de Ciberseguretat, sota la direcció estratègica del Govern de la Generalitat de Catalunya, en coordinació amb les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i col·laborant amb governs locals de Catalunya, sector privat i societat civil.

En les funcions que li són pròpies, l'Agència és l'ens idoni per gestionar les tasques necessàries per assolir aquest objectiu de protecció de la informació i la infraestructura TIC de les institucions i ciutadania de Catalunya i, en especial la del Govern de la Generalitat.

1.1.1 Objectius estratègics

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya neix amb el repte de fer un país cibersegur, i lidera l'Estratègia de Ciberseguretat de la Generalitat de Catalunya 2019-2022, on s'estableix una estratègia operativa de Ciberseguretat basada en la maduresa del govern del risc, fonamentada en l'acció preventiva, en detriment de la reacció com a únic mecanisme de protecció.

L'Agència organitza la seva activitat per mitjà d'un model de Ciberseguretat des d'on es desenvolupen les funcions de protecció, prevenció i resiliència dels sistemes d'informació i les infraestructures TIC de la Generalitat de Catalunya. Aquestes funcions, juntament amb la de governança de la Ciberseguretat, conformen la cadena de valor de l'entitat amb una clara orientació a la millora de la maduresa en matèria de Ciberseguretat i aportant en tot moment una perspectiva de risc i impacte al negoci.

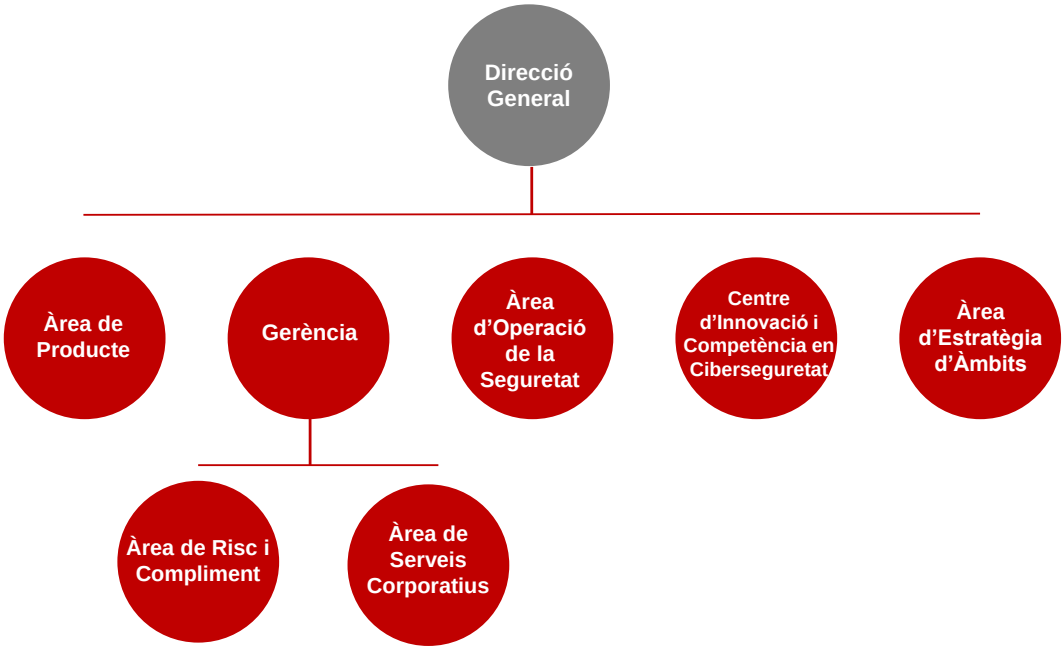
L'Agència fonamenta la seva activitat estratègica en quatre pilars:

- Desplegament d'un Servei Públic de Ciberseguretat executant polítiques públiques.
- Impuls d'una Cultura de Ciberseguretat que permeti assolir una ciutadania digital plena, conscient i capacitada per a l'ús de les TIC i, en especial, en matèria de Ciberseguretat.
- Garantir la Ciberseguretat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic i de la resta d'entitats i institucions públiques, així com dels ens locals.
- Potenciament del sector econòmic de la Ciberseguretat com a sector estratègic, mitjançant polítiques d'innovació, creació de talent i dinamització del sector productiu.

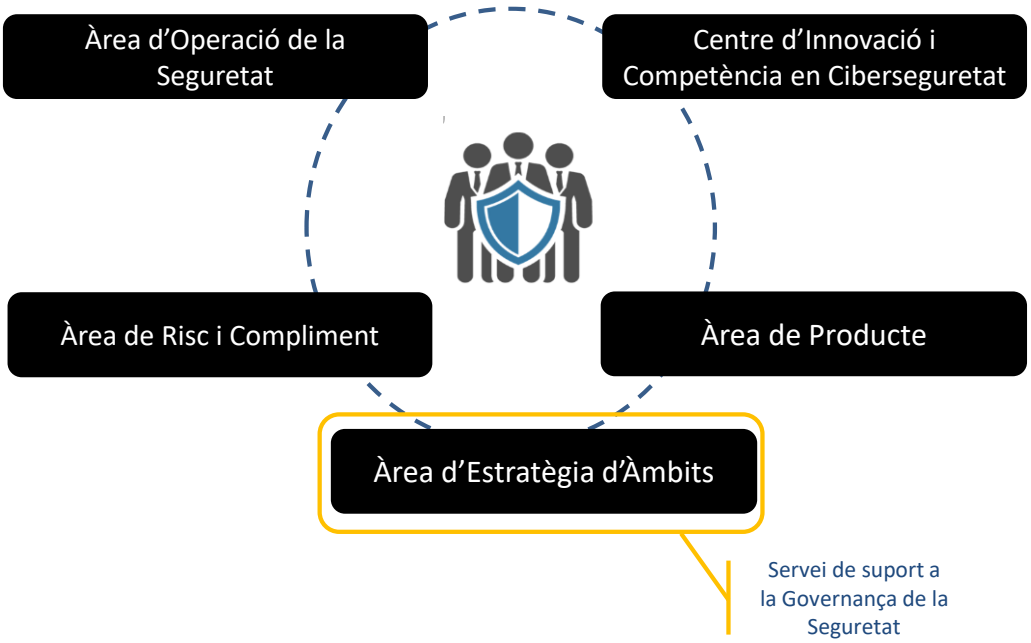
1.1.2 Grups d'eventuals interessats

1.1.2.1 L'Agència i les seves àrees

L'Agència està estructurada en àrees dependents de la Direcció General.



El servei de Governança de la Seguretat es troba inclòs dintre de l'Àrea d'Estratègia d'Àmbits:

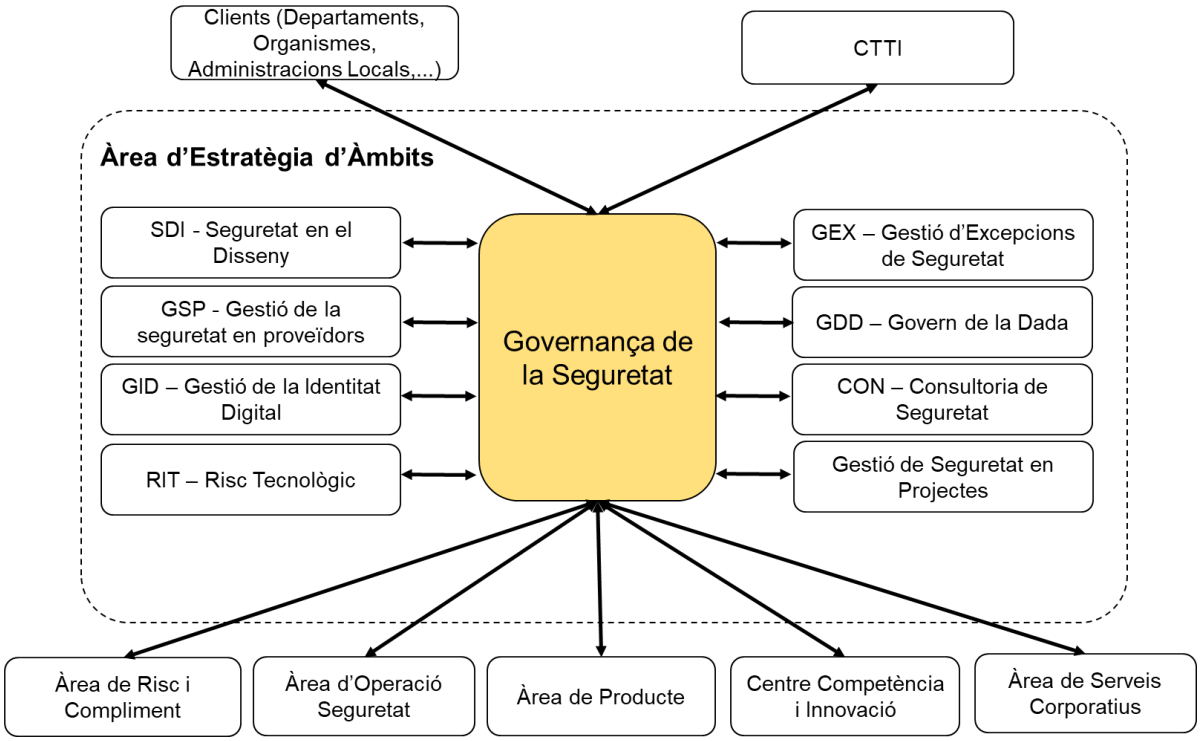


Tanmateix, dit servei també manté una relació directa amb la resta d'Àrees operatives de l'Agència i amb els serveis que sota aquestes àrees, es despleguen. Aquesta relació i interdependència és part de la naturalesa del servei, necessària per aconseguir els seus objectius, com ara:

- Avaluar el grau de desplegament dels Programes de Seguretat, el que requereix relacionar-se amb totes les àrees i unitats de l'Agència, per tal de recollir de forma precisa la informació vinculada a les accions desplegades.

- Identificar adaptacions, evolucions i/o noves necessitats en els models d'offering i de prestació dels serveis de l'Agència.
- Identificar sinèrgies entre les unitats de l'Agència i ajudar a portar a terme els canvis que se'n derivin.

Model de relació del servei



Addicionalment, el Servei de "Governança de la seguretat" també es relaciona amb altres organismes adscrits a la generalitat de Catalunya. L'objectiu principal del Servei de Governança de la Seguretat és dirigir tècnicament i operativament els serveis, programes i recursos per al desenvolupament dels Programes de Seguretat en els Departaments de la Generalitat, l'àmbit del Sector Públic i les Administracions Locals, d'acord amb el marc normatiu vigent i els objectius del l'Agència, per tal de governar adequadament el nivell de seguretat dels sistemes d'informació, solucions i processos de la Generalitat i del món local, i els actius tecnològics que els suporten.

1.1.2.2 Departaments de la Generalitat

Els diferents Departaments o Conselleries i els seus Ens adscrits conformen la gran part de l'Administració pública de Catalunya. Els Departaments, a través del personal d'àmbit del CTTI, té potestat per a la construcció d'aplicacions i desplegament de solucions. Els Responsables de Seguretat de la Informació són els encarregats de realitzar la governança dels riscos de ciberseguretat dels Departaments de la Generalitat

1.1.2.3 Els RSIs

Els Responsables de Seguretat de la Informació (RSI) de l'Agència són una figura que pertany a l'Agència de Ciberseguretat però que es troben organitzativament dins l'estructura dels Departaments de la Generalitat, en relació directa amb les àrees organitzatives, les àrees jurídiques, i, principalment les àrees tecnològiques del departament, i realitzen la funció de responsable de seguretat dels departaments, tenint en compte l'estructura dels mateixos, i amb l'objectiu principal de desplegar el Programa de Seguretat.

Els licitadors han d'entendre la figura dels RSI com un CISO departamental.

1.1.2.4 Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI)

El CTTI és l'empresa pública que integra tots els serveis informàtics i de telecomunicacions de la Generalitat de Catalunya, més enllà de proveir solucions transversals i adaptades als Departaments. Els seus objectius inclouen dissenyar, construir, coordinar i desplegar projectes tecnològics, fomentant i incorporant la innovació i la transformació digital.

El CTTI s'encarrega de la gestió, coordinació i modernització tecnològica dels serveis de telecomunicacions i dels sistemes d'informació de la Generalitat, seguint un Pla Global de Transformació (PGT) que té com a objectiu assolir l'estalvi, l'eficiència i la innovació en sis àmbits:

- Lloc de treball
- Aplicacions
- Centres de Processament de Dades
- Telecomunicacions
- Polítiques i estàndards
- Eines de gestió i control de les TIC

1.1.2.6 Entitats Locals

L'Agència, en la seva funció de suport i foment de la Ciberseguretat a les administracions locals de Catalunya (Diputacions, Consells Comarcals i Ajuntaments principalment), avalua el nivell de Ciberseguretat de les infraestructures TIC de l'Administració Local per mitjà de convenis de col·laboració, amb l'objectiu de desplegar serveis de Ciberseguretat que la facin més resilient en front d'amenaces cibernètiques.

Alhora, l'Agència actua també en la seva funció de CSIRT de Catalunya en qualitat de Catalonia-CERT®. D'aquesta manera, interactua en l'àmbit de les administracions locals tant a nivell preventiu com també reactiu enfront incidents de Ciberseguretat, prestant alhora un servei d'orientació a aquells organismes que hagin sofert un incident, oferint consells i recomanacions per a la seva prevenció.

1.1.3 Modelització de la gestió de la ciberseguretat

Degut al model de gestió de les TIC a la Generalitat de Catalunya, amb una alta externalització dels mateixos, el model de gestió de la ciberseguretat de l'Agència s'ha adaptat al mateix, tenint en compte les particularitats inherents a tot model externalitzat, així com al seu govern per part del CTTI, òrgan encarregat de la gestió TIC de la Generalitat.

Com a conseqüència, i seguint al descrit en els punts anteriors, l'Agència desenvolupa un model de Ciberseguretat, i un model de riscos associat, que té en compte :

- L'activitat pròpia de la Generalitat i propi dels seus Departaments.
- El model de gestió TIC externalitzada i dinàmicament canviant.
- Els serveis i objectius de ciberseguretat propis de l'Agència.
- El model operatiu de la ciberseguretat.

En aquest model de ciberseguretat, una peça cabdal és el **Programa de Seguretat**. Aquest Programa consisteix en la definició i priorització d'un conjunt d'actuacions en matèria de ciberseguretat dirigides a reduir els riscos als quals pot estar exposada, en aquest cas, l'Administració Pública, i que marca el full de ruta de les accions a desplegar en cada un dels Departaments i en aquells organismes adscrits que en disposen, per aconseguir els objectius que, en matèria de Ciberseguretat, es marca des de l'Agència per tota la Generalitat de Catalunya. Per tant, les accions que es despleguen des de l'Agència, sempre estan sota el paraigües d'una acció coordinada i prioritzada. El Responsable de Seguretat de la Informació (RSI) de l'Agència és qui governa la confecció i el desplegament d'aquest programa als Departaments.

Els programes, igual que la resta d'activitats, reflecteixen la cadena de valor de l'Agència.

Figura 3. Cadena de valor de l'Agència

Un altre aspecte molt rellevant que afecta a totes les àrees i unitats de l'Agència és la conceptualització dels objectius estratègics de l'Agència en base a 5 eixos estratègics sobre els quals pivota tota l'activitat i esforços. Aquests eixos estratègics, també reflectits en els programes de seguretat són els que es mostren a continuació:

Figura 4. Eixos estratègics de l'Agència

- **Eix SIC – Sistemes d'Informació Crítics**: té per objectiu garantir la correcta prevenció, protecció, securització i el funcionament segur dels Sistemes d'Informació Crítics dels departaments per tal de reduir els riscos als que puguin estar subjectes els serveis, processos, i dades d'aquests sistemes
- **Eix Persones**: té per objectiu minimitzar els riscos de ciberseguretat als que poden estar sotmeses les eines i els processos de l'entorn tecnològic de treball del personal de la Generalitat de Catalunya, departaments i organismes adscrits, garantint la seva protecció i securització.
- **Eix Cultura de ciberseguretat**: té per objectiu vetllar per una societat digital segura en el conjunt de l'administració de la Generalitat i de la ciutadania. L'assoliment d'aquest objectiu, requereix la promoció del coneixement de ciberseguretat, definint línies d'acció adaptades a les necessitats dels diferents col·lectius.
- **Eix Model de governança**: té per objectiu posar a disposició dels departaments les eines, recursos, processos i metodologia adequats per poder dotar-lo d'un model de governança extensible als organismes adscrits, amb l'objectiu de gestionar els riscos de ciberseguretat.
- **Eix Infraestructures Transversals**: té per objectiu garantir la correcta prevenció, protecció, securització i el funcionament segur de les infraestructures i serveis transversals de la Generalitat de Catalunya i de les administracions locals.

Sobre aquests eixos, l'Agència focalitza la seva activitat per anar assolint els objectius estratègics i operatius fixats. Sobre aquests eixos, les unitats construeixen indicadors que permetin avaluar el grau d'assoliment així com determinar quines són les àrees amb més riscos de ciberseguretat on l'entitat ha de posar més focus.

1.2. Repositoris d'indicadors i informació

L'Agència disposa de diverses eines/repositoris que permeten per una banda, als equips de l'Agència desplegar els seus serveis, i per altra, donar una visió clara de l'estat de la ciberseguretat als proveïdors TIC i als àmbits amb la finalitat d'establir plans d'acció i millora. Concretament, les eines i repositoris utilitzats a l'Agència i que el servei objecte de la present licitació haurà d'utilitzar són:

- **Repositori d'Informació Corporatiu de l'Agència (RICA)**, utilitzada per tots els serveis de l'entitat, i que proporciona informació estructurada i actualitzada de tots els serveis de ciberseguretat de l'entitat.
- **Portal de Ciberseguretat.**

1.2.1. Repositori d'Informació Corporatiu de l'Agència

Tota aquesta informació està estructurada i integrada dintre d'un repositori, que s'anomena RICA (**R**epositori d'**I**nformació **C**orporatiu de l'**A**gència). Aquesta informació de RICA és tractada i analitzada mitjançant una eina corporativa de *Business Intelligence* (*PowerBI* de

Microsoft) mitjançant la qual els serveis poden analitzar la informació des de diferents perspectives:

- Construcció d'indicadors de risc.
- Construcció d'indicadors operatius dels serveis de l'Agència, on cada servei volca aquella informació que li serveix per fer el seguiment del servei, i disposar d'indicadors rellevants del mateix.
- Construcció d'indicadors per la Direcció de l'Agència.

A dia d'avui RICA integra la següent informació:

- Servei d'Identitat Digital (certificats i accessos a les aplicacions de la Generalitat integrades amb GICAR)
- Servei d'Excepcions de Seguretat
- Servei d'Auditoria i seguiment del compliment.
- Servei de Tendències
- Servei de Formació
- Servei d'Anàlisi de seguretat d'infraestructures tecnològiques
- Servei d'Anàlisi de seguretat d'aplicacions web
- Seguretat en Desenvolupament
- Riscos Tecnològics
- Control i operació del perímetre de seguretat
- Inventari d'actius tecnològics (aplicacions, servidors, ...)
- Programes de seguretat

El repositori RICA està gestionat per la Unitat de Ciència i Analítica de dades.

Els serveis objecte d'aquesta licitació integren la informació que generen al repositori corporatiu (RICA) per a que aquesta pugui ser explotada posteriorment per ells mateixos i pels altres serveis de l'entitat mitjançant la construcció de quadres de comandament

1.2.2. Cicle de vida del Govern de la dada

Cada unitat de l'Agència, com el que és objecte d'aquesta licitació, és responsable de la generació de la informació i indicadors que li són necessaris pel desplegament i execució del seu servei.

Conjuntament amb la Unitat de Ciència i Analítica de dades, cada unitat és l'encarregada de definir quina informació i quins indicadors s'han de carregar a RISC.

La Unitat de Ciència i Analítica de dades és l'encarregada de la realització dels processos de càrrega (ETL), així com del manteniment i evolució del model de dades de RISC.

Els responsables de les diferents unitats de l'Agència, consulten llavors la informació dels serveis i els indicadors associats, a través de l'eina de BI de l'Agència (Power BI).

Aquests indicadors són generats i governats per cada unitat. Aquests indicadors tenen diferent naturalesa i responen a diferents necessitats de la unitat, tant operacionals, com de seguiment, volumètrics d'activitat, com de seguretat o de risc particular (vertical), entre d'altres.

La Unitat de Ciència i Analítica de dades és el responsable de construir les vistes o QCI en l'eina de BI corporativa, en coordinació amb els diferents caps d'unitat de l'Agència.

En aquest sentit, la comunicació entre el servei de suport a la Governença de Seguretat de l'Agència i la Unitat de Ciència i Analítica de dades esdevé un aspecte fonamental per assegurar l'alineament i coordinació en tot moment (assegurament de la qualitat de les dades, indicadors de valor pel servei i per l'Agència, entre altres).

1.2.3. Portals de seguretat

L'Agencia manté i opera dos Portals de Seguretat basats en la mateixa tecnologia i plataforma tecnològica:

- Portal de Seguretat de la Generalitat de Catalunya.
- Portal de Seguretat de les Administracions Locals.

El Portal de Seguretat és un repositori d'informació estructurada on es bolca part del resultat d'alguns dels processos operatius de seguretat de les diferents àrees de l'Agència, i que serveix aquests resultats cap als proveïdors, d'una manera controlada i segregada per accessos. Concretament, el portal mostra informació dels següents serveis:

- Inventari d'actius de la Generalitat de Catalunya, que es manté des de la Unitat de Ciència i Analítica de dades : Processos de Negoci, aplicacions, serveis, màquines, IPs, Sistema Operatiu. Es fa un seguiment continu de l'estat dels inventaris, alineant la informació que té CTTI i l'Agència
- Informes de riscos, que s'elaboren des del servei d'Analítica i Priortització del Risc (APR) i des del servei d'Anàlisi de Solucions i Projectes (ASP).
- Certificats digitals, que són gestionats des del servei d'Identitat Digital.
- Excepcions de seguretat, que són gestionades des del servei d'Excepcions.
- Vulnerabilitats web i d'infraestructura identificades des del SOC de l'Agència.
- Marc Normatiu, informació mantinguda pel servei de Marc Normatiu.
- Informes i articles de ciberseguretat, que s'elaboren des del servei de Tendències.

El portal s'utilitza també per a que els proveïdors TIC puguin fer seguiment de l'estat de la seguretat dels serveis TIC que presten, com a part del seguiment que porta a terme el servei de Seguiment de Riscos Tecnològics i Organitzatius (RTO).

El Portal de Seguretat de les Administracions locals és un portal publicat a Internet dirigit als Ajuntaments, Consells Comarcals i Diputacions de Catalunya. Es tracta també d'un portal especialitzat en seguretat de la informació on diferents rols del món local poden accedir a consultar informació relativa a les vulnerabilitats tècniques dels sistemes d'informació, butlletins i altres continguts que es considerin del seu interès.

Com s'ha comentat anteriorment, està desenvolupat en la mateixa tecnologia i plataforma tecnològica.

L'accés al portal de les Administracions Locals es realitza mitjançant EACAT. Un cop l'usuari ha estat autenticat, disposarà d'accés exclusivament a les àrees i continguts que li pertoquen en funció del seu rol i responsabilitat.

El manteniment tècnic del portal és realitzat pel mateix proveïdor que el Portal de Seguretat de la Generalitat.

1.3. El Programa de Seguretat i el Servei de Governança de la Seguretat.

1.3.1. Programes de seguretat.

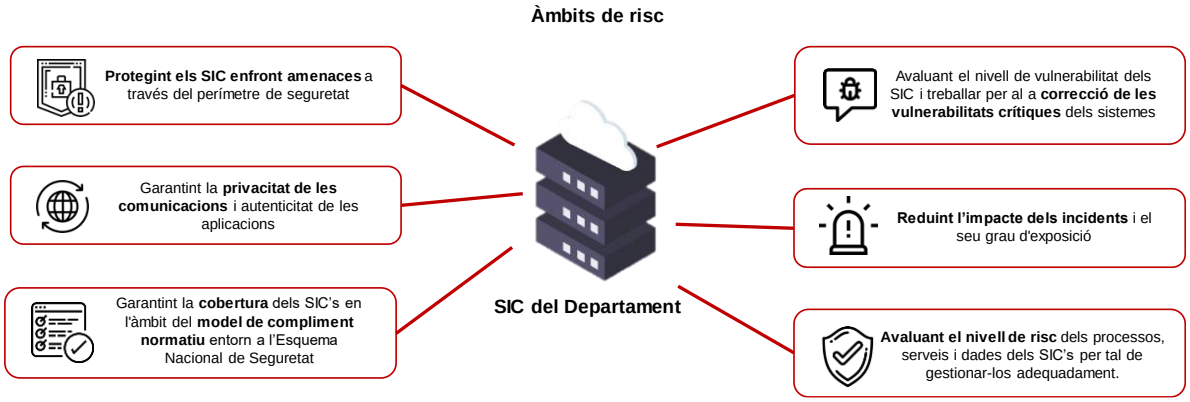
Un aspecte fonamental en el que es basa l'estratègia de l'Agència és el **Programa de Seguretat**.

Un Programa de Seguretat consisteix en la definició i priorització d'un conjunt d'actuacions en matèria de ciberseguretat dirigides a reduir els riscos als quals pot estar exposada, en aquest cas, l'Administració Pública, i que marca el full de ruta de les accions a desplegar en cada un dels Departaments i en aquells organismes adscrits que en disposen, per aconseguir els objectius que, en matèria de Ciberseguretat, es marca des de l'Agència per tota la Generalitat de Catalunya.

Així doncs, els Programes de Seguretat esdevenen l'eina de gestió de la demanda entre un àmbit de la Generalitat de Catalunya ("Àmbit", en endavant) i l'Agència, a la vegada que és un compromís entre ambdues parts: d'una banda l'Agència adquireix el compromís de dur a terme un conjunt d'actuacions i, d'altra banda, l'àmbit es compromet a facilitar el desplegament d'aquestes actuacions implicant i incorporant els recursos materials, humans i pressupostaris necessaris. A més, els Programes de Seguretat. són el marc de treball creat per planificar i formalitzar les accions necessàries a realitzar en el transcurs d'un període de 18-24 mesos, sobre cadascun dels **cinc eixos estratègics** definits per l'Agència:

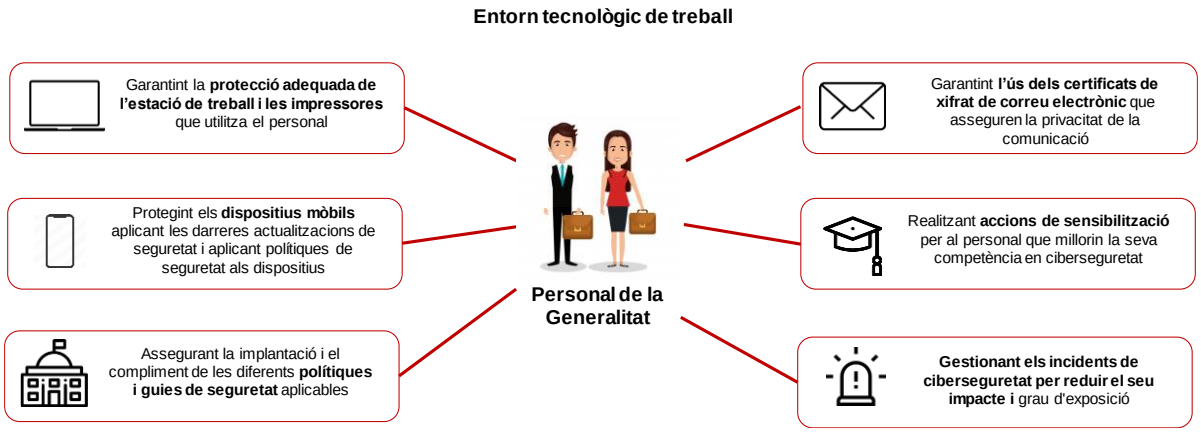
Sistemes d'Informació Crítics:

L'objectiu de les actuacions realitzades en aquest eix és garantir la correcta prevenció, protecció, securització i el funcionament segur dels Sistemes d'Informació Crítics de l'àmbit per tal de reduir els riscos als que puguin estar subjectes els serveis, processos, i dades d'aquests sistemes.



Persones:

L'objectiu de les actuacions realitzades en aquest eix és minimitzar els riscos de ciberseguretat als que poden estar sotmeses les eines i els procesos de l'entorn tecnològic de treball del personal de la Generalitat de Catalunya, Departaments i organismes adscrits, garantint la seva protecció i securització.

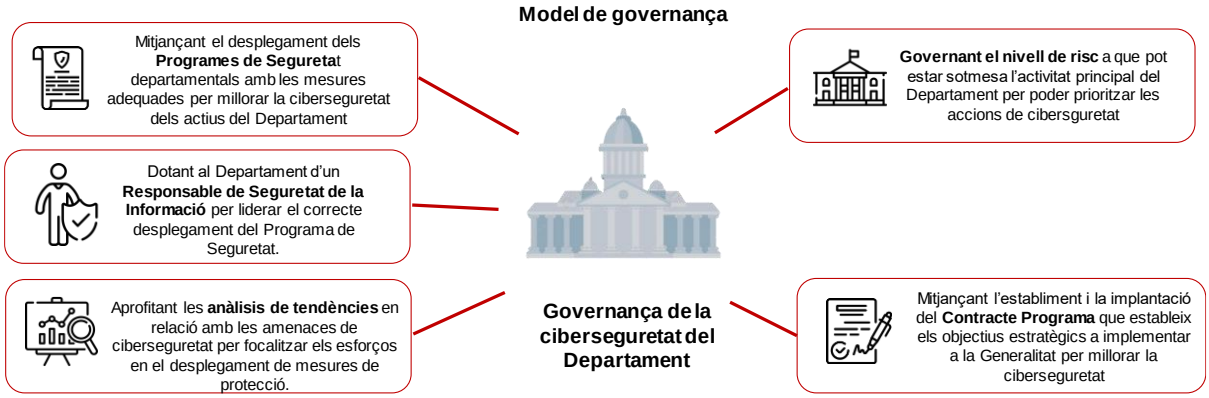


Cultura de ciberseguretat:

L'objectiu de l'eix estratègic és vetllar per una societat digital segura en el conjunt de l'administració de la Generalitat i de la ciutadania. L'assoliment d'aquest objectiu, requereix la promoció del coneixement de ciberseguretat, definint línies d'acció adaptades a les necessitats dels diferents col·lectius.

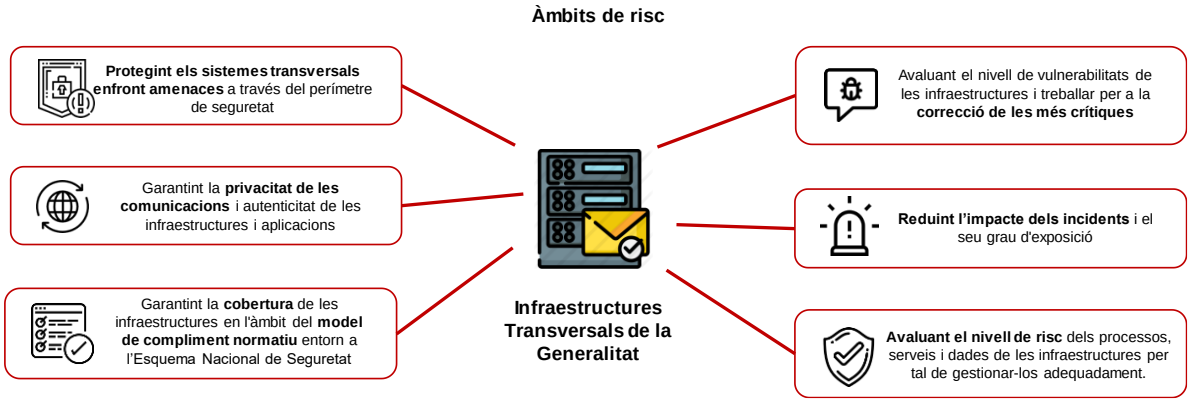
Model de Governança:

L'objectiu d'aquest eix estratègic és el de posar a disposició dels àmbits les eines, recursos, processos i metodologia adequats per poder dotar-lo d'un model de governança, amb l'objectiu de gestionar els riscos de ciberseguretat.



Infraestructures transversals:

L'objectiu de les actuacions realitzades en aquest eix és garantir la correcta prevenció, protecció, securització i el funcionament segur de les infraestructures i serveis transversals de la Generalitat de Catalunya i de les administracions locals.



Aquests eixos estratègics deriven, a la vegada, sobre accions concretes en aquells entorns que han d'ajudar a millorar i gestionar els riscos existents. Aquests entorns poden ser:

- Organitzatius, amb accions que millorin la presa de decisions en matèria de risc.
- Informació, amb accions que identifiquin, classifiquin i defineixin controls i polítiques específiques sobre les informacions dels àmbits.
- Tecnològics, amb accions que analitzin, auditin, controlin i implementin mesures de seguretat dels sistemes tecnològics, alineats amb les informacions que aquests gestionin, i que donin suport als processos de negoci de les Organitzacions

Addicionalment, per cada Eix Estratègic s'han establert tres nivells de protecció diferents: Bàsic, Avançat i Complet. Cada nivell de protecció porta associat un conjunt de serveis, activitats i tecnologies que contribueixen a la millora de la Ciberseguretat dels actius dins l'abast de cada eix. La definició dels nivells de protecció i el conjunt de serveis, activitats i tecnologies associades a aquests nivells s'ha realitzat en base a la realitat organitzativa actual de l'Agència.

El conjunt de serveis, activitats i tecnologies vinculats als nivells de protecció de cada Eix Estratègic (i que contribueixen a la millora de la Ciberseguretat) estan recollits al **Catàleg de Serveis**. El Catàleg de Serveis és l'eina que recull de forma precisa els elements que actualment s'ofereixen des de les diferents àrees, línies de servei i serveis de l'Agència als Departaments, entitats i organismes de la Generalitat, Administracions Locals i de forma interna a la mateixa Agència.

El Catàleg de Serveis, esdevé una eina dinàmica que cal alinear i adaptar en funció de la situació, l'evolució i la demanda dels serveis de l'Agència i, periòdicament, el servei de Governança de la Seguretat realitza una revisió per a identificar la necessitat d'actualització del seu contingut de forma consensuada amb els responsables de cada Unitat de l'Agència.

- Cada sis mesos, es realitza una revisió per a identificar la necessitat d'actualització del seu contingut de forma consensuada amb els responsables de cada unitat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- Es considera també la possibilitat d'actualització del catàleg sota demanda, en funció de la magnitud i dels factors que ocasionen la necessitat d'adaptació

Durant els darrers anys el Servei de Governança de la Seguretat ha elaborat un Programa de Seguretat adaptat a cadascun dels Departaments i a un nombre acotat d'organismes adscrits que permet definir i impulsar les accions necessàries a realitzar dins de l'estratègia a aplicar en la globalitat de la Generalitat de Catalunya i així continuar complint amb l'encàrrec realitzat

pel Govern. Actualment el servei esta duent a terme l'adaptació dels Programes per a les Administracions Locals. Amb la creació d'un Programa s'han plantejat els següents objectius:

- Formalitzar i millorar la gestió de la seguretat.
- Analitzar la seguretat de l'organització.
- Augmentar la conscienciació de la seguretat existent.
- Definir les activitats a realitzar a curt i mig termini.

En aquest procés d'elaboració i adaptació dels Programes de Seguretat s'han considerat:

- Els objectius estratègics dels àmbits on es desplegarà el Programa de Seguretat (Departaments de la Generalitat i organismes adscrits).
- Les normatives i bones pràctiques per a la prevenció i resposta a incidents de seguretat.
- La definició de l'abast (en cadascun dels àmbits) per a cadascun dels eixos estratègics en el període de vigència del Programa.

1.3.2. El cicle de vida del programa de seguretat.

Pel que fa al cicle de vida del Programa de Seguretat es distingeixen 5 fases principals que engloben des de la seva conceptualització inicial (presa de requeriments) fins al seguiment del seu grau de desplegament i la seva efectivitat. A continuació es descriuen de forma abreujada les fases del cicle de vida del Programa de Seguretat:

- Presa de requeriments: L'objectiu d'aquesta fase inicial es identificar el conjunt de serveis a desplegar en l'àmbit que permetin trobar l'encaix entre la funció de l'Agència (i la seva estratègia corporativa) i els objectius de l'àmbit, en base a la situació actual i l'evolució prevista a curt termini (18 mesos). És fonamental establir quina serà l'estratègia de desplegament en base als cinc eixos estratègics definits per l'Agència (Sistemes d'Informació Crítics, Persones, Cultura, Model de Governança i Infraestructures Transversals).
- Capacitats: En aquesta fase cal tenir presents les capacitats operatives de les diferents unitats per tal de garantir que les accions recollides al Programa es podran desplegar amb èxit. Cal garantir que la demanda esperada no superarà la capacitat operativa de la unitat. En aquesta fase es determina també quins serveis es desplegaran en el marc del pressupost de l'Agència i en quins casos es traslladarà el cost dels serveis a l'àmbit.
- Signatura del Programa: El Programa de Seguretat, a banda de ser un conjunt prioritzat actuacions, és un compromís entre ambdues parts: d'una banda la Direcció de l'àmbit es compromet ha facilitar el desplegament d'aquest conjunt d'actuacions (prioritzades) implicant i incorporant els recursos materials, humans i pressupostaris si s'escau. D'altra banda, l'Agència es compromet al desplegament d'un conjunt d'actuacions en el marc del seu pressupost. La signatura del Programa per ambdues parts representa la formalització d'aquest compromís.
- Execució: En aquesta fase es despleguen, de forma coordinada amb l'àmbit, les diferents accions recollides al Programa, d'acord a la planificació i l'horitzó temporal establert. Aquest desplegament permet anar avançant de forma progressiva.

- Seguiment: En aquesta fase s'avalua el gra de desplegament dels Programes i la seva efectivitat, seguint el model de risc establert, en base als indicadors generats i els models de seguiment desenvolupats.

1.3.3. La Governança de la Seguretat

La unitat que s'encarrega de la generació, gestió i govern dels Programes de Seguretat és la unitat de Customer success. Per tant, els serveis objecte de la present licitació hauran de donar suport a la gestió i control que realitza dita unitat.

Tanmateix, la governança de la seguretat és, alhora, l'acció que es porta a terme, principalment als Departaments de la Generalitat i als organismes adscrits, pels Responsables de Seguretat de la Informació (RSI), en relació al conjunt de serveis, accions i processos de Ciberseguretat, en concordança amb allò descrit al Programa de Seguretat. Aquesta acció permet conèixer l'estat, els riscos i les amenaces de Ciberseguretat sobre els actius TIC i la informació dels àmbits, l'evolució d'aquests riscos i el seu impacte. Tot això permet prendre i executar decisions en els òrgans corresponents.

Aquesta governança, es basa en els següents pilars:

- La gestió i el control del conjunt d'accions i serveis a executar, basat en priorització i objectius, que recull el Programa de Seguretat.
- Un model de relació intern als Departaments de la Generalitat i als organismes adscrits, que permet la comunicació als àmbits directius i de responsabilitat dels clients.
- La gestió basada en el coneixement de l'estat del risc, en base als eixos estratègics del Programa de Seguretat, les accions en marxa, les ciberamenaces existents i el seu potencial impacte.

Per tal de poder fer el seguiment i controlar el grau de desplegament dels Programes de Seguretat, així com informar de l'estat de situació en matèria de seguretat dels àmbits, es disposa de diferents Quadres de Comandament (en Power BI) amb diferents vistes i indicadors, que permeten mostrar de manera gràfica i dinàmica l'estat de situació i permeten, alhora, l'anàlisi adhoc mitjançant filtres i cerques sobre les dades contingudes.

2. OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS SOL·LICITATS

Els serveis "de suport a la Governança de la Seguretat" es divideixen entre: (i) Serveis Principals i (ii) Serveis de Projectes.

2.1. Descripció dels serveis principals

Són serveis principals aquells relatius al suport a la gestió del Servei de Governança de la Seguretat com a part de les funcions de seguretat TIC a desenvolupar en compliment de la Llei 15/2017 de 25 de juliol de 2017.

Aquest servei de suport s'ha de caracteritzar per tenir la capacitat d'adaptar-se a la continua transformació de l'entitat i poder atendre les necessitats internes que el servei de Governança de la Seguretat requerirà en consonància amb aquest context de transformació i que, en conseqüència, pogués suposar encabir nous elements de servei.

2.1.1. Elements del servei

Els elements de servei que s'engloben inicialment dintre d'aquest plec són:

- Els Programes Marc de Seguretat (PMS): El PMS és l'inventari d'accions que conformen la base per elaborar els Programes de Seguretat, tant dels Departaments, dels Organismes del Sector Públic com de les Administracions Locals. Actualment existeixen 3 PMS diferents però estretament interrelacionats entre ells:
  - El PMS dels Departaments:

    Aquests recullen la totalitat d'accions que es poden, potencialment, desplegar en un Departament i, per tant, la totalitat d'accions que poden formar part d'un Programa de Seguretat.

    En cada PMS es recull:

  - La informació més rellevant de cada acció, com ara el Servei, l'Àrea i l'Activitat de l'Agència encarregada de dur-la a terme, així com els lliurables que s'obtenen del desplegament de cada acció.
  - Estableix la relació de cada acció amb els cinc eixos estratègics definits per l'Agència, és a dir, a quin eix contribueix cada acció.
  - Estableix la relació de cada acció amb el nivell de protecció (Bàsic, Avançat o Complet). Com s'ha indicat anteriorment, cada nivell de protecció porta associat un conjunt d'accions, serveis, i tecnologies que contribueixen a la millora de la ciberseguretat dels actius dins l'abast de cada eix, i és en aquest Programa Marc on queda definida aquesta relació.
  - Esta directament relacionat amb el catàleg de serveis de l'Agència, donat que s'ha elaborat en base a aquest catàleg.

  El PMS dels Departaments s'ha de considerar com el programa marc principal i sobre el que pivoten i, per tant, en depenen la resta de PMS (Organismes i Administracions Locals).

  - El PMS dels Organismes del Sector Públic

    Aquets estan basats en el PMS dels Departaments, si bé les accions que en formen part és un subconjunt del PMS departamental. Aquest subconjunt d'accions queda determinat en base a un seguit de particularitats dels organismes, que poden implicar condicionants, requisis previs o restriccions en el desplegament i execució d'algunes accions. Aquests condicionants o restriccions es poden resumir de la forma següent:

- Adscripció a la Instrucció 8/2020, de 24 de novembre, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Ús de Sistemes d'Informació i solucions governades pel CTTI (Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació).
- Ús d'equips gestionats pels lots LT2X (Lloc de Treball) del model TIC de la Generalitat.
- Utilització d'alguna de les plataformes transversals de la Generalitat.
- El PMS de les Administracions Locals

  També estan basats en el PMS dels Departaments, adaptat, però, a l'offering de serveis específicament pensats per al món local. El conjunt d'accions a desplegar s'ha d'entendre, essencialment, com un subconjunt de les accions que conformen el PMS dels Departaments, amb algunes adaptacions per les particularitats i requeriments específics pròpies del client a qui està adreçat.

  Com s'ha indicat anteriorment els PMS existents estan estretament relacionats entre ells, i s'ha establert un seguit de relacions de dependència que permeten garantir que els eventuals canvis que es puguin produir en alguna de les accions d'un PMS es pugui replicar de forma automàtica a la resta.

- Els Programes de Seguretat: El Programa de Seguretat consisteix en la definició i priorització d'un conjunt d'actuacions en matèria de Ciberseguretat dirigides a reduir els riscos als quals pot estar exposat un Departament o un organisme.

  Esdevé l'eina de gestió de la demanda entre l'àmbit i l'Agència. A més, és el marc de treball creat per planificar i formalitzar les accions necessàries a realitzar en el transcurs d'un període de 18-24 mesos, sobre cadascun dels cinc eixos estratègics definits per l'Agència.

- El Model de Programa de Seguretat per als ens: Consisteix en un model de Programa que es posa a disposició de les diferents tipologies d'entitats (entitats del món local, com ara Ajuntaments, Diputacions i Consells Comarcals; entitats de l'entorn Salut; Universitats i Centres de Recerca, etc.) que recull el conjunt d'actuacions que una entitat hauria de contemplar per tal d'assolir un nivell de protecció adequat. La personalització de cada Programa (concreció de l'abast i les accions del model que es desplegaran) correspon a la pròpia entitat.

  Esta composat pels següents documents bàsics:

  - La Guia metodològica per a l'elaboració del Programa de Seguretat: on s'explica com s'aplica el model de Programa, és a dir, els passos a seguir per crear un Programa de Seguretat a partir de la documentació que l'Agència posa a la seva vostra disposició. Aquest és un document adreçat fonamentalment al CISO, que és l'encarregat de la personalització del Programa.
  - Plantilla del Programa.
  - Presentació explicativa dels documents necessaris per a elaborar el Programa.

- Enquestes: Recolzar als Caps d'Unitat de l'Àrea d'Estratègia d'Àmbits en l'elaboració de les enquestes realitzades per l'Agència (seguint les directrius marcades per la Direcció de l'Agència), així com en l'anàlisi de les respostes i les conclusions que se'n derivin.

- Els Quadres de Comandament: Es disposa de diferents Quadres de Comandament (en Power BI) amb diferents vistes i indicadors cadascun, que permeten mostrar de

manera gràfica i dinàmica d'una banda el grau de desplegament dels Programes de Seguretat i, d'altra banda, la vinculació entre els Programes Marc de Seguretat i el Contracte Programa de l'Agència. Aquests Quadres de Comandament permeten també l'anàlisi adhoc mitjançant filtres i cerques sobre les dades contingudes.

- L'Eina d'automatització per a la generació dels Programes de Seguretat: La unitat de Customer Success disposa de dues eines específicament pensades per a optimitzar les tasques vinculades a l'elaboració dels Programes de Seguretat: una eina per a l'elaboració dels Programes de Seguretat dels Departaments i una altre pels Programes dels organismes adscrits. Ambdues eines estan basades en el programari ofimàtica Microsoft Excel.

  L'eina permet generar, de forma automàtica, un cop establerta la planificació de les accions que es desplegaran en el Programa de Seguretat, els nivells de protecció per a l'abast definit en cada Eix Estratègic, el que permet estalviar temps i esforç en el procés de generació dels Programes.

- Tasques Operatives: El Servei haurà d'assumir l'execució d'un seguit de tasques operatives que permetin donar suport i recolzar la figura dels Responsables de Seguretat de la Informació (RSIs). Aquestes tasques estan vinculades principalment a:

  – Processos interns (inter-àrees) vinculats a la gestió de la demanda, com poden ser la preparació de Sol·licituds d'actuació (document que permet tramitar la petició dels serveis sota demanda, equivalent a una oferta de serveis) o els formularis de petició de serveis interns, com ara les Sol·licituds d'alta al perímetre (formulari intern per la petició de serveis a l'Àrea d'Operacions de Seguretat- SOC).

  – Processos de reporting dels RSIs, com ara l'Elaboració de presentacions per a les reunions de seguiment amb les Direccions TIC dels àmbits, Elaboració de presentacions per als Comitès de Seguretat, etc.

Per tal que els licitadors puguin orientar el contingut de la seva oferta, en els apartats següents s'indiquen els objectius i funcions principals a assolir en el marc del servei licitat.

2.2. Objectius dels serveis principals

Els **objectius** són els següents:

- Mantenir, evolucionar i/o adaptar els següents elements del servei:
  – Programes Marc de Seguretat (PMS): PMS dels Departaments, PMS dels Organismes del Sector Públic i PMS de les Administracions Locals.
  – Programes de Seguretat dels Departaments i dels Organismes del Sector Públic.
  – Model de Programa de Seguretat per als ens.
  – Quadres de Comandament existents i el conjunt d'indicadors que contenen, que permeten controlar l'execució d'accions del PMS (i, per tant, controlar el desplegament dels Programes de Seguretat), així com els indicadors que permeten informar de l'estat de situació en matèria de seguretat d'un àmbit.
  – Els criteris actuals i les bases genèriques per realitzar el seguiment del desplegament dels Programes de Seguretat dels àmbits, desenvolupant i millorant els models de seguiment actuals. Aquests criteris estan orientats a

facilitar i optimitzar les tasques vinculades al seguiment del grau de desplegament del programes de seguretat.

  - Eines d'automatització per a la generació dels Programes.

- Avaluar el grau de desplegament dels Programes de Seguretat i la seva efectivitat, seguint el model de risc establert, en base als indicadors generats i els models de seguiment desenvolupats.
- Comunicar de manera efectiva els seus resultats, per ajudar a una millor orientació de l'activitat, i a una millor comunicació a terceres parts involucrades (Responsables de Seguretat de la Informació, Caps d'Unitat, clients de l'Agència, etc.).
- Identificar sinèrgies entre les unitats de l'Agència i ajudar a portar a terme els canvis que se'n derivin.
- Executar tasques operatives que permetin donar suport i recolzar la figura dels Responsables de Seguretat (RSIs).

2.3. Funcions i tasques

Per aconseguir aquests objectius, cal que es despleguin, entre d'altres, les següents **funcions i tasques**:

- Establir el model i metodologia d'execució del servei de suport a la gestió de l'Àrea d'Estratègia d'Àmbits , segregant els diferents nivells de gestió:
  - Nivell estratègic, definint els àmbits, models i objectius del que es vol aconseguir en el servei.
  - Nivell tàctic, establint els mecanismes que permetin portar a terme les accions, i les execucions d'aquelles tasques per assolir el desenvolupament de les funcions descrites pel servei i per a la consecució dels objectius del mateix.
  - Nivell operatiu, executant les tasques pròpies del servei.
- Evolucionar el servei enfocant les millores a una major eficiència i eficàcia dels recursos i dels processos inclosos en el servei.
- Recolzar als Caps d'Unitat de l'Àrea d'Estratègia d'Àmbits en la definició, implantació i evolució del model de seguiment dels propis Programes de Seguretat i la seva afectació al model de risc.
- Mantenir, evolucionar i/o adaptar la documentació vinculada a:
  - Els 3 PMS (Departaments, Organismes del Sector Públic i les Administracions Locals):
    - Inventari d'accions que el conformen i la informació més rellevant de cada acció (Servei, Àrea, Activitat de l'Agència, nivell de protecció cincular i lliurables que s'obtenen).
    - Les plantilles que se'n deriven per a l'elaboració de la planificació del Programa de Seguretat de cada àmbit.

    En aquestes tasques caldrà tenir present:

    - Alineació amb el catàleg de serveis de l'Agència.
    - Alineació amb la definició de cada eix estratègic de l'Agència i els seus nivells de protecció, per verificar que tots els nivells de protecció de cada eix tenen, almenys, una acció associada al Programa.

- Els automatismes i relacions de dependència que permeten garantir que els eventuals canvis que es puguin produir en alguna de les accions d'un PMS es pugui replicar de forma automàtica a la resta

De forma prèvia a la revisió del PMS cal acordar els criteris bàsics per incorporar-ne noves accions.

– Programa de Seguretat (Plantilla):

- Document mestre per elaborar els Programes de Seguretat, que pot estar subjecte a eventuals canvis estratègics en la conceptualització dels programes o bé a canvis en els nivells de protecció definits per cada eix estratègic de l'Agència i les seves accions vinculades.

– Quadres de Comandament del servei:

- Carregar en els repositoris d'informació adients la informació recollida que permeti la posterior explotació d'aquesta informació.
- Creació, en cas de ser necessari, dels repositoris d'informació indicats al punt anterior.

- Millorar i/o adaptar el conjunt de criteris i propostes de simplificació existents orientats a facilitar el seguiment del grau de desplegament dels Programes de Seguretat.

  El PMS i, per tant, els Programes de Seguretat, recull un conjunt d'accions de diferent tipologia:

  – Accions sobre les que no és possible preveure quina serà la seva demanda: no es pot saber a priori quantes vegades es desplegaran durant l'any aquestes accions ni quina serà la seva planificació.
    - Exemples: Gestió d'incidents de seguretat, Gestió d'excepcions, Consultes legals. Cal assumir que s'atendran totes les consultes, excepcions i incidents que s'adrecin als respectius serveis.
  – Accions que es despleguen de forma unitària a diferents Sistemes d'Informació (abast múltiple) de forma recurrent (mensual o trimestralment) per a cada actiu dins l'abast: Això provoca un "efecte multiplicador" a l'hora de quantificar el nombre d'accions del Programa sobre les que caldrà fer seguiment.

  Aquesta diversitat en la tipologia d'accions ha fet necessari establir un conjunt de criteris i propostes de simplificació orientats a facilitar el seguiment del grau de desplegament dels Programes.

- Evolucionar, identificar, formular i generar els indicadors que permetin controlar el desplegament dels Programes de Seguretat, així com informar de l'estat de situació en matèria de seguretat al Departament. Aquests indicadors han de permetre, entre d'altres, poder donar resposta a:
  – Com evoluciona el Programa de Seguretat a cada Departament (visió Departamental).
  – Com evolucionen a nivell global tots els Programes de Seguretat als àmbits (visió Generalitat).
  – Quin és l'estat de seguretat del Departament.
  – Com està millorant el Departament fruit del desplegament del Programa de Seguretat.

  - En quines accions ha de centrar-se el Departament per reduir el nivell global de risc.
  - En quines situacions el Departament pot actuar de forma directa i en quins ho ha de fer a través de tercers.

  En el marc d'aquesta tasca caldrà analitzar, en col·laboració amb la unitat de Ciència i Analítica de Dades, els Indicadors Operatius de cadascuna de les àrees de l'Agència per tal d'avaluar si aquests indicadors s'incorporen als informes de seguiment dels Programes.

- Realitzar el seguiment del desplegament dels Programes de Seguretat dels Departaments i dels Organismes del Sector Públic, desenvolupant, millorant i gestionant els models de seguiment actuals.
  - Obtenir la informació que permeti saber l'estat de situació de l'execució d'accions per part dels serveis, realitzant, en cas de ser necessari, les reunions amb els equips operatius per requerir l'estat d'execució, o bé coordinar-se amb els diferents actors implicats.
  - Avaluar el grau de desplegament dels Programes de Seguretat i la seva efectivitat, seguint el model establert.
- Executar les tasques operatives que permetin donar suport i recolzar la figura dels Responsables de Seguretat de la Informació (RSIs):
  - Tasques relacionades amb processos interns (inter-àrees) vinculats a la gestió de la demanda:
    - Preparació de Sol·licituds d'actuació (document que permet tramitar la petició dels serveis sota demanda, equivalent a una oferta de serveis).
    - Tramitació dels formularis de petició de serveis interns, com ara les Sol·licituds d'alta al perímetre (formulari intern per la petició de serveis a l'Àrea d'Operacions de Seguretat- SOC).
  - Tasques vinculades amb processos de reporting dels RSIs:
    - Elaboració de presentacions per a les reunions de seguiment amb les Direccions TIC dels àmbits:
      El servei actualitzarà els continguts del model de reporting en base al feedback de l'RSI i de la resta de serveis. L'objectiu principal de disposar d'un model de presentació és optimitzar l'execució d'aquesta tasca.
      En una aproximació a mig i llarg termini cal pensar en disposar d'un Quadre de Comandament específic que reculli l'activitat que fa l'Agencia.
    - Elaboració de presentacions per als Comitès de Seguretat: el servei, a partir de reunions amb l'RSI, elabora la presentació de resultats. Caldrà també plantejar la estandardització d'aquestes presentacions per tal d'optimitzar l'execució d'aquesta tasca.
    - Seguiment dels nivells de seguretat dels organismes delegats que intervenen dins dels processos d'organisme pagador:

      Tasca molt particular del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, vinculada a la seva vessant d'organisme pagador dels fons Europeus. Cal distribuir uns formularis d'autoavaluació als diferents organismes delegats i posteriorment consolidar les respostes per a presentar els resultats.
    - Altres presentacions anàlogues a les anteriors que es puguin identificar en el marc del context de transformació del Servei de Governança.

- Recolzar als Caps d'Unitat de l'Àrea d'Estratègia d'Àmbits en la preparació de les enquestes elaborades per l'Agència i en el posterior anàlisi de les respostes.
  - Proposta de les preguntes que seran objecte de les enquestes, alineades amb el públic objectiu.
  - Elaboració dels qüestionaris en el format que es consideri adient.
  - Càrrega en els repositoris adients de la informació recollida (respostes als qüestionaris).
  - Explotació i anàlisi de la informació recollida.
  - Elaborar els indicadors i les conclusions escaients que es derivin de l'anàlisi de la informació recollida.
  - En cas de ser necessari, caldrà crear els repositoris d'informació indicats als punts anteriors.

- **Volumetries orientatives més rellevants dels principals elements del servei**

Volumetries més rellevants esperades dels principals elements del servei
3 Programes Marc de Seguretat (PMS): • PMS dels Departaments, composat per **62** accions que conformen la base per elaborar els Programes de Seguretat departamentals • PMS dels Organismes del Sector Públic, composat per **47** accions que conformen la base per elaborar els Programes de Seguretat dels organismes. • PMS de les Administracions Locals, composat per **18** accions que conformen la base per elaborar els Programes del món local.
34 Programes de Seguretat, que porten associats, a la seva vegada, la seva planificació específica.
34 Planificacions (associades a cada Programa de Seguretat) que conformen la informació base per controlar l'execució de les accions dels Programes.
3 Quadres de Comandament (QC) en Power BI: • QC del Desplegament dels Programes de Seguretat: amb **9** vistes i **58** indicadors. • QC del Programa Marc de Seguretat, amb **3** vistes i **33** indicadors. • QC per l'anàlisi de les enquestes de l'entorn usuari del CTTI **6** vistes i **32** indicadors.
Tasques Operatives: • **30** Sol·licitud d'actuació. • **80** Formularis de petició de serveis interns • **160** presentacions per a les reunions de seguiment amb les Direccions TIC • **45** presentacions per als Comitès de Seguretat • **30** Enquestes a Organismes delegats

- **Eines de suport per al seguiment i gestió del servei.**
    - Eines ofimàtiques: Plantilles d'informes de seguiment, documents de planificació, models de lliurables i documents de suport a la planificació i gestió del servei.
    - Eines de Business Intelligence (Power BI), amb el repositori de la informació i indicadors que permeten generar les vistes dels diferents Quadres de Comandament.

2.3.1. Funcions transversals

A banda d'aquestes tasques que l'hi son pròpies, el servei haurà de desenvolupar tasques transversals i comunes a la resta de serveis de l'Agència, pel bon funcionament de l'organització.

- Mantenir actualitzada tota la informació i documentació relativa al propi servei i a la seva gestió, en la plataforma de gestió de la documentació que determini e l'Agència (Confluence i/o Servidor de Fitxers).
- Participar en el model de relació amb els clients de l'Agència, involucrant-se amb ells segons les necessitats de seguretat, el reporting requerit i les tipologies d'activitat.
- Gestionar les reunions i els conflictes que puguin aparèixer durant l'execució dels serveis.
- Portar a terme els plans d'actuació que facilitin la industrialització de l'activitat, segons el model presentat pel licitador a la seva proposta i segons la planificació pactada amb la Direcció de l'Agència.
- Alineació i orientació de la prestació del servei per a la consecució dels objectius estratègics de l'Agència.
- Realitzar el pla d'actuació bimensual amb les tasques planificades per les diferents iniciatives d'evolució o transformació per la pròpia operació del servei.
- Definir i gestionar el pla de capacitat del servei, així com la resta de tasques assignades a les funcions de cap del servei.
- Gestionar els recursos materials dins l'àmbit de responsabilitat per al desenvolupament de les funcions descrites pel servei i per a la consecució dels objectius del mateix.
- Generar els indicadors, informes d'activitat i mesures de l'impacte d'aquesta activitat.
- Definició, creació, distribució i manteniment dels informes del servei.
- Realitzar anàlisis i proves de les eines que es considerin oportunes per a la millora o industrialització del servei.
- Proposar millores, mantenir i, si s'escau construir les metodologies pròpies de treball del elements de servei objecte de licitació.
- Proposar accions que millorin la visibilitat del treball que produeix el servei tot enfocant a potenciar els resultats (informes, mètriques del servei, infografies..) mitjançant propostes que permetin maximitzar-los en els diferents àmbits.

- Durant l'execució del servei i partir del coneixement adquirit, s'hauran de determinar, proposar i implantar -de forma efectiva- processos d'innovació que permetin millorar i/o renovar l'eficiència d'eines i processos, resoldre problemes complexos d'implantació, assolir millores en les metodologies emprades i/o permetre la renovació d'elements ja existents (eines, maquinari,..).
- Addicionalment es valoraran les polítiques i mesures actives que impulsi el licitador per tal promoure la igualtat de gènere en l'equip humà destinat a prestar els serveis objectes d'aquesta licitació

2.4. Projectes

Addicionalment als serveis descrits anteriorment, l'Agència també necessita suport en el desenvolupament de projectes que puguin necessitar els diferents Departaments de la Generalitat, l'àmbit del Sector Públic i Administracions locals.

Aquesta prestació es durà a terme a criteri de l'Agència en funció de les necessitats en cada cas.

Com a exemples de serveis o projectes que es poden sol·licitar en aquest nivell de prestació són els següents:

- Donar recolzament l'adaptació, evolució o modelització dels serveis per als diferents àmbits d'actuació (Departaments de la Generalitat, l'àmbit del Sector Públic, les Administracions Locals, l'àmbit de les Infraestructures Essencials i l'àmbit de les Universitats i Centres de Recerca).
- Suport a la implantació de processos d'innovació, transformació i/o millora continua que permetin millorar i/o renovar l'eficiència d'eines i processos.

Es considera, orientativament, que el **40%** de la volumetria de les tasques dels serveis recurrents seran projectes.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

3.1. Elements bàsics d'execució:

De tot el que s'ha exposat prèviament es desprèn que a l'hora de plantejar el servei objecte del present expedient, l'oferta que presenti el licitador haurà de tenir en compte els següents elements:

- Capacitat d'adaptar-se a la continua transformació de l'entitat i poder atendre les necessitats internes que el servei requerirà en consonància amb aquest context de transformació.
- Alineació i orientació de la prestació del servei per a la consecució dels objectius estratègics de l'Agència i dels objectius del servei.
- Orientació a la coordinació i interconnexió amb la resta d'àrees operatives de l'Agència.
- Mantenir, evolucionar i/o adaptar els diferents elements de servei que formen part de la present licitació.
- Identificar sinèrgies entre els serveis de l'Agència i ajudar a portar a terme els canvis que se'n derivin.
- Avaluar el grau de desplegament dels Programes de Seguretat en base als indicadors generats i els models de seguiment desenvolupats.
- Executar les tasques operatives que permetin donar suport i recolzar la figura dels Responsables de Seguretat de la Informació (RSIs).
- Recolzar a l'Àrea d'Estratègia d'Àmbits en la modelització dels serveis per als diferents àmbits d'actuació (identificar adaptacions, evolucions i/o noves necessitats en els models d'offering i de prestació dels serveis).
- Proposar accions que millorin la visibilitat del treball que produeix el servei tot enfocant a potenciar els resultats (informes, mètriques, quadres de comandament,...).
- Portar a terme els plans d'actuació que facilitin la industrialització de l'activitat, segons el model presentat pel licitador a la seva proposta i segons la planificació pactada amb la Direcció de l'Agència.
- Elaboració, desplegament i seguiment trimestral del pla tàctic de millora i evolució del servei.
- Gestió d'altes i baixes del personal de l'adjudicatari conforme els protocols de l'Agència.
- Definir, mantenir i gestionar el pla de capacitat del servei.
- Manteniment dels ANS i indicadors propis del servei.
- Generació d'informes mensuals sobre l'activitat del servei.
- Gestió i control de la facturació del servei.
- Actualització mensual de l'informe prospectiu de dedicació.
- Control de la qualitat de la documentació del servei.
- Gestió de riscos del servei.
- Proposar i implantar -de forma efectiva- processos d'innovació que permetin millorar i/o renovar l'eficiència d'eines i processos, resoldre problemes complexos

d'implantació, assolir millores en els processos emprats i/o permetre la renovació d'elements ja existents (eines, maquinari,...).

- Mantenir actualitzada tota la informació i documentació relativa al propi servei i a la seva gestió, en la plataforma de gestió de la documentació que determini l'Agència.
- Tenir en compte tota la resta d'especificats detallades en l'apartat 2 del present Plec.

3.2. Horaris

El servei s'haurà de prestar d'acord amb els horaris de prestació dels serveis de l'Agència.

SERVEI	HORARI DE PRESTACIÓ
Servei de Suport a la gestió de la Governança de la Seguretat	**8x5 en horari de Dies Laborables**

Es considera horari de dies laborables els dies que siguin laborables al centre de treball de l'Hospitalet de Llobregat amb prestació de 9:00h a 18:00h.

A petició expressa de l'Agència, es podria demanar la realització d'algunes tasques fora de l'horari de dies laborables per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei.

Si durant l'execució del contracte l'Agència o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari del servei o equip descrit en aquest plec, l'Agència i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la modificació, essent l'Agència qui finalment designi l'horari de prestació que s'adeqüi a les necessitats pròpies i que no perjudiqui de forma excessiva a l'adjudicatari.

3.3. Localització Física

Inicialment, els equips prestataris dels serveis estaran ubicats físicament a les seves oficines. Tot i això, l'Agència considera necessari que l'adjudicatari podria arribar a prestar/executar en condicions ordinàries fins al 50% del temps derivat de les tasques/serveis amb recursos ubicats a les instal·lacions de l'Agència. En qualsevol dels dos escenaris, atenent sempre a la seguretat de la informació gestionada pel servei.

En cas de situacions d'emergència sanitària o de risc per la salut dels treballadors, aquest percentatge pot ser modificat seguint les instruccions de l'Agència.

Addicionalment, s'ha de contemplar la possibilitat que part d'aquests serveis requereixin del desplaçament dels professionals a les instal·lacions dels clients de l'Agència que poden estar ubicades a qualsevol part del territori de Catalunya.

Al llarg del contracte es podria requerir un canvi en la ubicació dels professionals, d'acord amb les necessitats dels serveis i l'organització d'equips de treball. En cap cas la ubicació dels professionals suposarà un increment dels costos vinculats a la prestació dels serveis.

Els licitadors també hauran d'incloure en la seva oferta la provisió d'instal·lacions de contingència tal i com es detalla en l'apartat 3.10 d'aquest document.

En qualsevol cas, i tal com es detalla al plec tècnic, l'encarregat de lliurar el servei a l'Agència serà el Cap del Servei que haurà de vetllar per la qualitat dels lliurables i del servei ofert.

3.4. Equip humà i criteris d'avaluació

f

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis anteriorment indicats han de ser els adequats per realitzar amb garantia les tasques definides i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'integrar-se en un equip d'alt rendiment, entre les quals es podrien determinar a efectes enunciatius les següents:

- Professionalitat, bona actitud i respecte per a la feina realitzada i pels demés.
- Destresa comunicativa e interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Habilitat per identificar, analitzar i resoldre problemes.
- Capacitat de treball sota pressió.
- Coneixement de català, castellà i d'anglès, parlat i escrit.
- Ampli coneixement legal, tecnològic i de negoci de seguretat informàtica i de l'entorn de l'administració pública.

L'adjudicatari disposarà d'una figura que assumirà les tasques de **cap de servei**, encarregat de dirigir i gestionar la relació del contracte i servei amb l'Agència. A aquest efecte, ha de assumir les següents responsabilitats:

- Actuar com a punt de contacte únic en relació amb la gestió ordinària dels serveis amb poder de decisió sobre els principals elements del contracte.
- Consolidar i aportar a l'Agència les informacions objectives i subjectives que permetin a la Direcció la presa de decisions operatives i estratègiques relacionades amb el contracte i els serveis que se suporten.
- Garantir que l'Agència rebi els informes de gestió acordats i realitzar el seguiment econòmic i d'activitat amb els interlocutors de l'Agència.
- Garantir la transparència en el control de gestió per tal d'agilitzar el procés de seguiment i facturació.
- Coordinar i fer el seguiment de l'activitat.
- Planificar l'activitat i mantenir la informació dels plans de capacitat.
- Assegurar una bona col·laboració entre els diferents agents implicats en la prestació de serveis als clients de l'Agència.

Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta l'organigrama i esquemes d'equips per tal de donar resposta a les necessitats expressades en aquest plec, incloent, i de forma nominal, la persona designada com a cap de servi.

L'Agència tindrà dret a exigir justificadament a l'adjudicatari el canvi d'un recurs que d'ell depengui, quan així ho justifiqui l'execució dels treballs, quan no s'acompleixin els requisits demanats per a l'equip humà indicats en el present apartat o per tal de garantir la correcta

prestació, dimensionament i organització dels serveis. Aquesta substitució s'haurà de fer efectiva en el termini de 15 dies a partir de la recepció de la comunicació per part de l'adjudicatari o bé la notificació de l'Agència al cap de servei. L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies a partir de la comunicació de sol·licitud de substitució, el pla d'acció previst per resoldre les causes que han determinat la sol·licitud de substitució.

Per raons d'operativitat, de coneixement de les tasques a realitzar i de sensibilitat de la informació amb la que es treballa, cal garantir al màxim la continuïtat dels personal que donen servei a l'Agència evitant, sempre que sigui possible, la rotació del perfil corresponent al **coordinador de servei, així com aquells que desenvolupin tasques rellevants en la prestació de serveis.**

L'excessiva rotació del personal podrà ser penalitzada pe l'Agència, segons s'especifica al capítol on es recullen els Acords de Nivell de Servei. Així mateix, les hores dedicades pel personal de l'adjudicatari a la transició i/o formació del personal sortint i entrant en cas de substitució no serà facturable. S'acordarà entre l'adjudicatari i l'Agència el temps estimat de transició per cada substitució que es produeixi, essent el període mínim establert per a la transició de 2 dies laborables.

Quan la rotació sigui necessària (baixes, vacances, etc.) l'adjudicatari haurà d'acreditar la idoneïtat del nou personal prèvia incorporació dels nous recursos. En els casos de rotació ordinària i previsible (vacances, permisos laborals, etc.) l'adjudicatari comunicarà a l'Agència amb la deguda antelació un pla de substitució i disposició de recursos que doni resposta a les necessitats de l'Agència en la seva prestació de serveis durant els esmentats períodes.

L'estimació d'hores mínimes efectives necessàries anuals per l'execució dels serveis inclosos en aquest PPT és de 8.372. La configuració i dedicació de l'equip de treball del servei haurà de ser com a mínim la següent:

SERVEI	HORES ANUALS MÍNIMES ESTIMADES
Cap de Servei	**92**
Perfils Sènior (una d'aquestes figures assumirà les tasques de Coordinador del servei)	**3.680**
Hores totals anuals	**8.372**

Els requisits anteriors s'han d'entendre com a mínims, podent els licitadors ampliar-los i millorar-los a les seves ofertes.

3.4.1. Perfils

Els requeriments mínims dels perfils professionals (solvència tècnica mínima requerida) que han de composar l'equip són els que es descriuen a l'Apartat J del Quadre-resum de

característiques del PCAP. Addicionalment, els esmentats perfils jaurien de tenir les següents capacitats:

- Excel·lents habilitats de comunicació, tant orals com escrites, en entorns i audiències diverses, principalment en àmbits no versats en gestió TIC, seguretat de la informació i ciberseguretat.
- Habilitats en la redacció d'informes executius i en assessoria a Alta Direcció.

3.5. Eines i equipament per a la prestació del servei.

Quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions de l'Agència, proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions de l'Agència.
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives (servidors) i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides l'Agència.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Telefonia mòbil per donar cobertura als serveis de guàrdia.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.

L'Agència no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis de l'Agència.
- Accés a Internet via GPRS, UMTS.
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

Per aquells serveis que impliquin una prestació continuada i la necessitat d'accedir a la infraestructura tecnològica de l'Agència, l'Agència proporcionarà a l'adjudicatari:

- Ordinadors portàtils amb el programari habitual de l'Agència per a la prestació del servei.
- Les Eines lligades al lloc de treball necessàries per a la prestació del servei.

Cost mínim orientatiu de la llicencia bàsica i maquinari és de 585.-€ anuals per lloc de treball anual que es repercutirà a l'adjudicatari.

En cas que es requereixin per a la prestació del servei altres llicències no bàsiques, les podrà aportar l'adjudicatàri amb el vist-i-plau de l'Agència, o bé proporciona-les l'entitat, tot compensant els costos que aquest fet generi.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments de l'objecte del contracte. Aquests elements seran ***d'ús exclusiu*** pels serveis prestats a l'Agència i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat Corporativa de l'Agència.
- Permetre l'administració, maquetat, esborrat i supervisió dels equips per part de l'equip de Mitjans Tècnics de l'Agència.

L'Agència es troba en un procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei.
Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió durant l'execució del contracte:

- L'Agència decidirà la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei.
- L'Agència decidirà la forma d'implantar qualsevol d'aquests nous sistemes, planificar els projectes corresponents i el seu calendari, així com la transició des dels sistemes existents cap als nous.
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com participar activament en el procés de transició, formant i preparant el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional a l'Agència..

3.6. Seguretat Corporativa

Tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'adjudicatari s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa en matèria de seguretat de la informació, com a mínim i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat Corporativa, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines de l'Agència (sigui o no per l'exercici de la seva funció).
- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Permetre l'administració i gestió dels equips i mitjans tècnics emprats per l'exercici de les seves funcions per part de l'àrea de Mitjans Tècnics per fer el desplegament de

polítiques i controls de seguretat, actualització d'eines i manteniment d'aplicacions autoritzades i permisos d'accés a la informació.

- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per l'Agència.
- Garantir la estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal).
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (RGPD, LSSI, etc.).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari quedarà obligat al lliurament o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

3.7. Control de Gestió

El personal del licitador, i molt especialment el cap del servei, haurà de col·laborar amb l'àrea de Control de Gestió de l'Agència per tal de:

- Definir un model de transparència en termes de capacitat i execució de tasques.
- Ajustar-se als procediments de facturació que determini l'Agència.
- Conformar les factures en relació amb el reportat de serveis efectuat i acceptat per l'Agència, d'acord amb els procediments establerts.
- Exercir la gestió del contracte amb capacitats de *forecast*
- Realitzar el *reporting* en les eines proporcionades per l'Agència amb els següents conceptes
    - Fitxer mestre de persones
    - Fitxer mestre de projectes i activitats
        - Estimació de recursos per projecte
        - Seguiment dels riscos
        - Seguiment del consum de recursos
    - Imputació de temps i activitats
    - Assignació de tasques a persones
    - Facturació i Conformació de factures

L'adjudicatari proporcionarà la seva total col·laboració per a la realització d'auditories i la verificació del compliment dels compromisos. Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació del servei, podran ser portades a terme per personal de l'Agència o sol·licitades a tercers. No serà necessari fer una notificació prèvia per a la realització de tasques d'auditoria que no requereixin la col·laboració activa per part del personal de l'adjudicatari. En el cas en què sigui necessària aquesta col·laboració, l'Agència farà una notificació amb dues setmanes d'antelació.

3.8. Validació de la Documentació

L'Agència és el propietari de tota la documentació elaborada pels adjudicataris referent al servei prestat pels adjudicataris i el seu personal i subcontractats que destini a l'execució dels serveis. L'adjudicatari s'encarregarà de disposar de totes les autoritzacions i permisos necessaris per tal de poder donar compliment a aquesta previsió, essent responsabilitat de l'adjudicatari qualsevol pagament o reclamació relativa a aquesta manca d'autoritzacions.

El Cap d'unitat de l'Agència serà els responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats pel personal de l'adjudicatari. En cas que la qualitat dels documents sigui molt baixa o de manera recurrent i/o perllongada en el temps de prestació dels serveis no assoleixi els nivells requerits s'aplicaran les penalitzacions establertes en la present licitació.

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació actualitzada en el sistema de gestió documental que l'Agència proporcioni per tal efecte.

3.9. Formació

El personal de l'adjudicatari disposarà de la formació adequada per al desenvolupament de les seves tasques. Sens perjudici d'aquesta qüestió el personal de l'adjudicatari realitzarà, si s'escau, formació continuada per tal de garantir l'actualització dels seus coneixements així com l'adquisició de nou coneixement que pugui ser de valor pels serveis de l'Agència. L'adjudicatari haurà de reservar un 2% del temps del personal per tasques de formació i certificació (en matèries relacionades amb l'activitat del contracte) i aquest temps no serà facturat a l'Agència, valorant-se la disposició d'un pla de formació per al personal de l'adjudicatari destinat a l'Agència. Aquest pla es coordinarà amb les activitats i accions de formació pròpies de l'Agència.

3.10. Integració amb altres equips

L'adjudicatari haurà de portar a terme les activitats d'integració amb la resta d'equips operatius que conformen l'Agència, tant amb personal intern de l'entitat com personal d'altres proveïdors.

Aquesta integració s'haurà de portar a terme tant a nivell de la operativa diària (per garantir l'execució dels processos de la cadena de valor de l'Agència) com a nivell tàctic i operatiu.

Tot i això, els models de relació han de garantir els següents punts:

- Participació de l'adjudicatari en els processos que l'afectin
- Compartició d'informació sobre fets puntuals (incidències, alertes, vulnerabilitats, etc.), ja sigui amb l'Agència com directament amb altres proveïdors.
- Compartició d'informació sobre fets agregats (tendències, patrons) i sobre afectacions col·lectives als diferents clients de l'Agència.
- Eliminació de les sitges organitzatives.
- Creació d'un fons comú de coneixement sobre la seguretat de la informació.
- Creació de bucles de retroalimentació que facilitin una resposta àgil davant de qualsevol nova situació en matèria de seguretat.

3.11. Contingència

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:
    - El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i
    - Personal de l'Agència, o de terceres parts determinades per aquest, que es preveu en una quantitat de 2 posicions.
- Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que l'Agència determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de l'Agència durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

L'adjudicatari resta obligat al compliment de l'execució total de les prestacions recollides en les ofertes que doni compliment als present plec i a les prescripcions del contracte. Així mateix, l'adjudicatari haurà de disposar d'un cronograma que permeti definir els terminis parcials de compliment en la prestació de serveis d'acord amb l'apartat 5 del present plec.

Així mateix, la prestació de serveis de l'adjudicatari haurà de complir uns estàndards de qualitat mínims que permetin fer-ne un aprofitament adequat i donin resposta a les necessitats de l'AGÈNCIA. En cas que els serveis no assoleixin aquests mínims de qualitat requerits es considerarà l'existència d'un incompliment i l'Agència podrà penalitzar de conformitat a l'establert a clàusula 26.5 i següents del Plec de Clàusules Particulars.

4.1. Indicadors i Acords de Nivell de Servei

	Tipus	Nom	Descripció	Formula de càlcul / Eines	Periodicitat	Llindar Inicial (Li)	Llindar Final (Lf)	Penalització Màxima
Servei	Personal	Rotació de personal	Índex de rotació del personal en el servei	Índex de rotació de personal = (D*100)/ES D = Desvinculacions de personal en el servei dins del període considerat. ES = Número d'efectius del servei segons s'estableix en la proposta de servei pel període considerat; si hagués alguna ampliació del servei en número de recursos humans durant el període considerat, es considerarà el valor ponderat al temps d'aplicabilitat	Trimestral	20%	100%	% Índex de Rotació x Import de la factura del període corresponent
	Personal	Termini per la reposició de recursos	Termini de substitució d'un recurs per un altre, tant sigui per baixa o per rotació de personal	Dies de desviament respecte el termini de reposició de recursos definit	Per recurs	5 dies laborals	60 dies laborals	Dedicació equivalent a les hores de no disponibilitat del recurs.
	Qualitat	Qualitat del servei	Grau de satisfacció de l'Agència respecte el servei	Puntuació de 1 a 10 segons enquestes de satisfacció a l'Agència	Bimensual	7.5	5,5	15% de la mitjana del cost mensual del servei del període avaluat
	Terminis	Disponibilitat dels lliurables de seguiment del servei (gestió interna i indicadors)	Disponibilitat dels lliurables de gestió interna i indicadors del servei respecte la data d'entrega acordada	Dies desviats respecte la data d'entrega establerta	Per document	1 dia	15 dies	10% del cost mensual del servei

	Qualitat	Qualitat dels documents definits i sota demanda	Grau de satisfacció de l'Agència respecte els documents definits i sota demanda	Puntuació de 1 a 10 segons enquestes de satisfacció al client	Mensual (valoració dels documents lliurats en el període)	8	5,5	10% del cost mensual del servei
	Qualitat	Qualitat dels lliurables del servei	Grau de satisfacció de l'Agència respecte dels informes	Puntuació de 1 a 10 segons enquestes de satisfacció al client	Bimensual	7	6	15% de la mitjana del cost mensual del servei del període avaluat

5. FASES DE LA PRESTACIÓ

Els licitadors hauran de presentar dins la seva oferta tècnica el pla d'actuació detallat per tal de garantir les següents fases, si s'escau atenent a la situació actual de l'Agència:

5.1. Inici de la prestació

És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte fins l'estabilització dels serveis en els nivells establerts en aquest plec. La transició tindrà una durada màxima de 3 setmanes des de la data de formalització del contracte.

Durant l'inici de la prestació es duran a terme les activitats per l'a**dquisició del coneixement de l'estat actual del Servei de Governança de la Seguretat i el seu model de gestió i metodologia.** El nou adjudicatari parlarà amb els responsables de l'Agència per tal d'entendre el funcionament de l'actual servei.

5.2. Prestació

Es considera la fase normal de la prestació del servei. Comença quan la fase d'inici de prestació hagi acabat fins quinze dies abans de que finalitzi la prestació del servei.

Durant aquesta fase, estan vigents els plans de millora continua dels serveis; per aquesta raó els ANS s'han de revisar com a mínim cada mes, per tal d'adaptar-los a l'evolució en la prestació dels serveis i a les variacions atenent a les necessitats de l'Agència.

5.3. Devolució

Fase que s'emmarca al final de la prestació, un cop s'hagi comunicat la cancel·lació del contracte, i que comença **quinze dies** abans de l'extinció d'aquest. Durant aquesta fase hi haurà coexistència amb un nou adjudicatari fins que es transfereixin els serveis a aquest.

L'adjudicatari haurà de procurar la metodologia, eines i recursos necessaris per tal de traspassar adequadament el servei a altres possibles futurs adjudicataris.

Tot el material generat i desenvolupat, incloent desenvolupaments en Sistemes de Informació, és propietat de l'Agència i romandrà, amb tota la seva documentació, a l'Agència un cop acabada la prestació del servei.

Tal i com s'ha descrit a l'apartat 3.5, els mitjans tècnics que el proveïdor sortint hagi proporcionat per tal de desenvolupar la seva tasca hauran de ser degudament esborrats i tota la informació traspassada a qui l'Agència designi.

La devolució de les eines es regirà segons l'estipulat a l'apartat 3.5 d'aquest plec i en les condicions acordades amb l'adjudicatari.

L'Hospitalet de Llobregat, data de signatura electrònica

Sr. David Forner Griñó, Cap d'Unitat de Producte