

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
SUPPORT A LA GESTIÓ DE LA CIBERSEGURETAT DEL GRUP INSTITUT CATALÀ
DE FINANCES.**

ÍNDEx

1.	Descripció de l'objecte.....	2
2.	Necessitats que cal satisfer i idoneïtat del contracte.....	2
2.1.	Execució del Pla Director de Ciberseguretat (PDC)	2
2.2.	Oficina de Ciberseguretat.....	2
2.3.	Bossa d'hores per treballs de suport a la millora de la Ciberseguretat.....	4
3.	Característiques del Servei.....	5
3.1.	Metodologia	5
3.2.	Qualitat	5
3.3.	Mitjans materials per la realització dels treballs.....	5
3.4.	Lloc de treball i Horari.....	5
3.5.	Equip de treball.....	6
3.6.	Documentació.....	6
4.	Equip.....	8
4.1.1.	Soci/directiu	8
4.1.2.	Cap de projecte.....	9
4.1.3.	Oficina de Ciberseguretat	9
4.1.4.	Resta d'equip de l'adjudicatari.....	10
4.2.	Període de garantia	10
5.	Condicions d'execució dels treballs i possibles penalitzacions.....	10
5.1.	Acord de nivell de servei	10
5.2.	Indicadors i penalitzacions.....	11
5.3.	Altres requeriments i restriccions	13
6.	Condicions d'execució dels treballs.....	13
6.1.	Condicions d'execució bàsiques.....	13
6.2.	Mesures de qualitat en l'execució del contracte	14
7.	Pla d'arrencada i devolució del servei.....	15
8.	Prestacions superiors o complementàries a les exigides.	15

1. Descripció de l'objecte

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que regiran la contractació del servei de suport a la gestió de la Ciberseguretat del Grup Institut Català de Finances (format per l'Institut Català de Finances i dues empreses de les que aquesta entitat és el soci únic, Institut Català de Finances Capital SGEIC, S.A.U. i Instruments Financers per Empreses Innovadores, S.L.U.), l'ICF en endavant en aquest plec.

El format de les memòries que presentin els licitadors a les seves ofertes s'ha d'ajustar a la descripció realitzada en aquest plec.

2. Necessitats que cal satisfer i idoneïtat del contracte

2.1. Execució del Pla Director de Ciberseguretat (PDC)

Recentment l'ICF ha identificat una sèrie de projectes amb l'objectiu de reforçar la seguretat dels seus sistemes d'informació segons les "Directrius sobre la gestió de riscos TIC i de seguretat" de l'European Banking Authority (EBA) i avançar en el grau de maduresa segons normativa ISO 27001. L'execució d'aquests projectes és una de les finalitats d'aquest plec. Es requereix als licitadors un plantejament de com s'abordarà aquest pla: planificació, esforços i necessitat de recursos ICF.

Per tal de preservar la confidencialitat dels treballs a realitzar (que s'han d'executar en modalitat "claus en mà"), l'inventari d'aquests, la seva descripció i els lliurables a entregar no s'adjunten a aquest plec.

Amb posterioritat a la publicació de la licitació, es podrà sol·licitar a l'ICF la documentació de detall dels treballs a realitzar. Aquesta documentació serà entregada prèvia signatura d'una declaració de confidencialitat respecte a la informació, el model de la qual es publica juntament amb el quadre de característiques i el plec de clàusules administratives particulars, i que, a més a més, donarà dret a presentar posterior oferta en el marc de la licitació. És a dir, NO S'ACCEPTARAN LICITADORS QUE NO HAGIN SIGNAT LA DECLARACIÓ DE CONFIDENCIALITAT.

2.2. Oficina de Ciberseguretat

La primera fase del servei consistirà en la revisió dels diferents projectes del Pla Director de Ciberseguretat (PDC) per tal de concretar, definir, prioritzar i planificar l'estratègia de ciberseguretat de l'ICF.

En aquest sentit caldrà, d'inici, que l'adjudicatari rebi el traspàs de l'Oficina de Ciberseguretat, i hi dediqui els recursos adients, per tal d'abordar amb èxit aquesta

tasca. Es considera que aquesta part del servei és la més estratègica i, per tant, l'ICF es compromet a dedicar els recursos que siguin necessaris i raonables.

El PDC haurà d'estar revisat i definit i l'Oficina de Ciberseguretat desplegada com a màxim en un termini **no superior a un mes** a comptar des de la signatura del contracte.

L'Oficina de Ciberseguretat gestionarà els controls que l'ICF ha d'implementar per garantir la protecció, confidencialitat, disponibilitat i integritat tant dels actius com dels dades. De la mateixa manera, donarà suport, entre d'altres, a la gestió de riscos, protecció de dades, anàlisi, gestió i inventari de vulnerabilitats, hacking ètic, prevenció de fugida de dades, resposta davant d'incidents i compliment normatiu.

La creació d'aquesta Oficina ha de permetre a l'ICF disposar d'un servei que ajudi a :

- Intervencions tècniques:
 - Suport en les auditories de seguretat periòdiques.
 - Implantació de mesures proactives i correctives.
 - Seguiment d'incidents, atacs
 - Gestió, seguiment i inventari de vulnerabilitats.
 - Implantació de mesures preventives davant d'incidents i vulnerabilitats.
 - Suport en projectes de migració i implantació de serveis de ciberseguretat.
 - Monitorització de sistemes informàtics, alertes i gestió de logs.
- Compliment Normatiu:
 - Suport en el compliment dels diferents requeriments legals i normatius que competeixin a l'ICF.
 - Suport a l'adequació a normativa de seguretat con ISO 27001.
 - Redacció i execució de polítiques i procediments corporatius de seguretat.
- Formació i Conscienciació:
 - Formació tant a personal com a directius.
 - Suport en la simulació d'atacs phishing.
 - Seguiment d'accions formatives com píndoles.
 - Donar suport al Comitè de Ciberseguretat.

D'altra banda l'Oficina haurà de:

- Actuar de consultor expert, identificant les tecnologies de ciberseguretat aplicables al sistema financer i, concretament, a l'ICF, actuant com a observatori de tendències. Proposar la implantació de les més adients.
- Identificar les diferents amenaces potencials per a l'ICF i proposar les diferents accions que minimitzin el risc.

- Definir, revisar i executar els projectes identificats en el PDC:
 - Proposar solucions, realitzar proves de concepte i definició de requeriments en els temes de ciberseguretat que s'aprovin.
 - Col·laborar en la definició dels canvis a realitzar en la capa aplicada de l'ICF, si fos necessari.
 - Realitzar i consensuar amb l'ICF els lliurables identificats per als diferents projectes, que s'han de prendre com un inventari de mínims.
 - Actuar d'Oficina de Projectes en l'execució de les tasques identificades al PDC.

- Seguiment dels KPI's de seguretat de l'ICF.

Les tasques realitzades es facturaran en funció dels esforços (hores destinades) realitzats per l'adjudicatari a l'Oficina de Ciberseguretat.

2.3. Treballs de suport a la millora de la Ciberseguretat, en format bossa d'hores.

Durant l'execució del servei, és possible que s'identifiquin accions o treballs no definits inicialment però que justifiquin la seva execució per l'aportació a l'objectiu comú. És per aquest motiu que es requereix de la inclusió d'una bossa d'hores per la realització d'aquests treballs.

Els treballs es desenvoluparan de manera independent a l'execució del PDC i de l'Oficina de Ciberseguretat. Aquests es tractaran de la manera descrita a continuació i es facturaran d'acord amb els preus €/hora oferts per l'empresa adjudicatària en complimentar l'annex 5, apartat III, del PCAP).

L'inici d'un treball de la bossa comporta la formació d'un nou equip de treball conformat pels perfils que es considerin necessaris per l'elaboració i execució d'aquest. Previ a l'inici d'aquest s'acordarà amb l'ICF el cost, la planificació i els recursos assignats a la tasca segons els preus €/hora oferts per l'empresa adjudicatària (annex 5, apartat III, del PCAP).

Es farà ús de la bossa d'hores i es facturaran les hores en funció de les tasques encarregades per part de l'ICF i prestades efectivament per l'empresa adjudicatària.

Alguns dels projectes que es podran realitzar dins d'aquesta bossa seran:

- Auditories de seguretat.
- "Pentestings."
- Campanyes hacking ètic (Phishing).
- Formacions presencials.
- Cursos en format e-learning amb certificat.

3. Característiques del Servei

3.1. Metodologia

La metodologia proposada ha de permetre assolir un ritme progressiu de fites que vagin aportant avenços en els diferents serveis. Per tant, es demana una proposta de metodologia que inclogui les diferents entregues de documentació.

3.2. Qualitat

Les propostes han d'incloure un pla de satisfacció de qualitat que resulti adequat per garantir la correcta prestació del servei, justificant el contingut del mateix i detallant com s'utilitzarà dins el model del servei.

S'hauran de definir les mètriques, programes i polítiques necessàries per confirmar que el pla de qualitat especificat a la proposta s'executa correctament durant tota la durada del servei.

3.3. Mitjans materials per la realització dels treballs

En el moment de la prestació dels serveis, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària l'aportació de les infraestructures informàtiques, el maquinari, les comunicacions, les llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs. L'ICF supervisarà les eines i maquinari aportat per l'empresa adjudicatària per certificar que compleix amb els seus estàndards.

3.4. Lloc de treball i Horari

L'equip podrà treballar des de les seves pròpies oficines, les quals han de ser dins de Catalunya. Totes les despeses derivades d'aquesta interacció aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'ICF proporcionarà l'accés via VPN unipersonal.

Segons necessitats del servei es pot requerir al licitador la presencialitat de l'equip a les oficines de l'ICF determinats dies de la setmana.

El servei principal es prestarà dins de l'horari laboral de dilluns a divendres tots els dies laborables segons el calendari oficial de la ciutat de Barcelona.

Aquest horari podrà patir variacions de mutu acord amb l'ICF.

En cas que sigui necessari s'allargarà la jornada fins a la finalització de la tasca, considerant necessitats crítiques.

3.5. Equip de treball

L'adjudicatari ha d'incorporar tot l'equip i iniciar el servei en un termini màxim d'un mes des de la data de formalització del contracte. En cas que no es compleixi aquest requeriment serà objecte de penalització tal i com s'indica a l'apartat 5.2 d'aquest mateix document.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari cobrir tant les baixes com les vacances dels perfils assignats, amb les mateixes exigències de solvència que s'han marcat al quadre de característiques d'aquesta licitació i amb els coneixements necessaris de les plataformes per realitzar les tasques necessàries i prioritzades per l'ICF.

L'ICF valorarà si els perfils proporcionats encaixen amb les necessitats de les tasques a realitzar, i, en cas que no ho encaixin, es comunicarà a l'empresa adjudicatària per gestionar el canvi. Es mesurarà el canvi en funció dels ANS establerts.

3.6. Documentació

Caldrà que l'empresa adjudicatària del servei lliuri periòdicament la documentació de control que s'indica en aquest apartat, en els terminis establerts. En cas contrari, es podrà executar la penalització segon els ANS establerts al punt 5.1., destinat a l'Acord de nivell de servei, d'aquest document.

En la fase d'arrancada del servei la següent documentació serà lliurada setmanalment, el primer dia laborable de la setmana:

- Control d'arrancada de servei: tasques previstes en cada un dels serveis, responsables i dates de compromís.

En la fase de seguiment del servei:

L'adjudicatari del servei informará mensualment a l'ICF, abans d'acabar el cinquè dia hàbil del mes, dels següents punts:

- Situació del servei i Planificació actualitzada del servei.
- Control de facturació.
- Gestió dels recursos:
 - Llistat de les persones que s'inclouen a l'equip (altes i baixes mensuals).
 - Dedicacions segons perfils i participants.
- Propostes de millores del servei.
- Qualsevol informació que sigui rellevant per al negoci de l'ICF i que hagi estat detectada per l'adjudicatari.
- Evolució de les vulnerabilitats i incidències, així com altres indicadors que es puguin incorporar en el quadre de comandament de la ciberseguretat.



Institut Català
de Finances

- Noves tasques identificades.
- Justificació de les desviacions.
- Decisions a prendre respecte el període actual.
- Punts oberts.
- Pla de Riscos. Riscos identificats i accions mitigadores, si aplica.
- Informe de seguiment i compliment dels ANS.

4. Equip

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'adequar l'equip per donar resposta a les directrius establertes per l'ICF.

És necessari disposar d'un equip:

- Amb iniciativa i lideratge per abordar la definició, planificació i gestió de totes les tasques pertinents al servei.
- Amb coneixements i experiència en el sector bancari per donar suport funcional als usuaris alhora d'abordar noves necessitats de negoci.
- Amb experiència i formació en les tecnologies en l'àmbit de la seguretat de sistemes.
- Amb experiència i formació en auditories de seguretat.
- Amb capacitat de gestió per elaborar regularment i mantenir actualitzada tota la documentació associada al servei.
- Amb capacitat de comunicació amb diferents nivells per realitzar el seguiment de les planificacions tant dins l'Àrea de TI com en els Comitès de seguiment.
- Amb capacitat de reacció davant els possibles imprevistos que poden afectar a planificacions: capacitat de creixement, capacitat de reorientació.

L'ICF tindrà la possibilitat de fer una entrevista a tots els professionals que l'empresa adjudicatària vulgui afegir a l'equip de l'ICF, per donar el seu vistiplau. En el cas que l'ICF consideri que el recurs proposat per l'empresa adjudicatària no té el perfil adequat, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un nou recurs.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'assoliment de totes les fites requerides per executar cadascuna de les tasques comunicades i prioritzades per TI.

4.1.1. Soci/directiu

Donat el valor estratègic d'aquest projecte, és important la col·laboració en aquest de personal de perfil soci/directiu de l'adjudicatari, per tal de garantir la idoneïtat de les necessitats proposades, la responsabilitat de les propostes i la correcta execució i aplicabilitat de les diferents solucions. Quan així es consideri necessari, haurà de participar en reunions periòdiques amb la Direcció General, Comitè de Direcció, Comitè de Ciberseguretat, Comissió Mixta d'Auditoria i Control, i altres relacionades amb l'objectiu de la licitació. S'entendrà com a pertanyent a aquest perfil les persones del licitador que tinguin aquesta categoria professional a la seva empresa i una experiència professional en projectes similars de mínim 3 anys.

La dedicació mínima respecte al volum total d'hores ofertes no ha de ser inferior a un 5% i s'hauran de justificar fefaentment al llarg del projecte.

4.1.2. Cap de projecte

El cap de projecte serà el responsable de la planificació, execució i control de les diferents activitats a realitzar i és qui ha d'impulsar l'avenç de les diferents activitats mitjançant la presa de decisions necessàries per assolir els objectius. De la mateixa manera, serà l'encarregat de coordinar-se i trobar les solucions adequades, adaptades a l'estructura actual de l'ICF i acceptades pel Comitè de Seguiment.

Es requereix per aquest perfil un mínim de 3 anys d'experiència en projectes similars en projectes de ciberseguretat en entitats financeres o asseguradores.

Tasques a realitzar pel cap de projecte:

- Col·laboració amb el client en la definició i concreció dels objectius del projecte.
- Planificació del projecte en tots els seus aspectes, identificant les activitats a realitzar, els recursos a destinar, els terminis i els costos previstos.
- Direcció i coordinació de tots els recursos destinats al projecte, exigint el compromís als tercers implicats.
- Proposar l'informe de facturació mensual.
- Serà el responsable d'obtenir l'aprovació de les definicions per part de l'usuari.
- Mantenir permanentment les relacions externes del projecte: el clients, altres proveïdors i totes les persones alienes al seu equip.
- Presa de les decisions necessàries per conèixer en tot moment la situació en relació amb els objectius previstos.
- Adopció de les mesures correctores pertinents per redreçar les desviacions que es detectin.
- Respondre del projecte davant del Comitè de Seguiment.
- Proposar, en el cas que sigui necessari, les modificacions dels límits o objectius bàsics del projecte quan succeeixin circumstàncies que així ho aconsellin.
- Generar tots els informes de seguiment i control definits com a necessaris.
- Generar les actes de les reunions del projecte per un correcte seguiment de les decisions i acords presos.
- Coordinar-se amb el Servei d'Infraestructura de l'Àrea de TI de l'ICF vetllant perquè la qualitat dels desenvolupaments relatius al servei sigui l'òptima.

4.1.3. Oficina de Ciberseguretat

El perfil de l'Oficina de Ciberseguretat gestionarà els controls que l'ICF ha d'implementar per garantir la protecció, confidencialitat, disponibilitat i integritat tant dels actius com de les dades. De la mateixa manera, donarà suport tant en la gestió de riscos, protecció de dades, anàlisi de vulnerabilitats, hacking ètic, prevenció de fugida de dades, resposta davant d'incidents i compliment normatiu.

Es requereix que les persones assignades a l'Oficina de Ciberseguretat tinguin un mínim de 3 anys d'experiència en projectes d'auditoria o adequació a la normativa de seguretat ISO27001.

4.1.4. Resta d'equip de l'adjudicatari

Aquest serà variable en funció de les tasques a realitzar.

És possible que en el transcurs del servei la càrrega de treball fluctuï en funció de les necessitats del projecte.

4.2. Període de garantia

S'estableix un període de garantia mínim de 12 mesos a comptar des de l'acceptació i certificació d'un projecte o iniciativa amb oferta prèvia.

Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament i sense cap cost per a l'ICF, tota aquella incidència o defecte detectat al projecte imputable a ell per acció o omissió.

5. Condicions d'execució dels treballs i possibles penalitzacions

5.1. Acord de nivell de servei

Durant el període d'execució del servei i posterior període de garantia, l'adjudicatari haurà de donar resposta i resoldre cadascuna de les tasques assignades dins dels temps de resposta determinats per l'ICF.

El servei ha de tenir disponible una sèrie d'Indicadors de Servei que estiguin perfectament definits i mesurats, a partir dels quals poder adoptar una sèrie d'acords de nivell de servei (ANS d'ara endavant) que governaran el servei.

Aquests ANS en cas de no assolir-se podran derivar en penalitzacions que podran ser aplicades a la corresponent fita de facturació.

De mutu acord es podran extreure del càlcul dels ANS determinades tasques, ja sigui per la seva excepcionalitat o per l'afectació o possible intervenció de tercers.

S'estableix una fase d'estabilització del serveis de dos mesos, a partir dels quals s'aplicaran els ANS establerts en el present document.

Es realitzarà el seguiment conjunt dels esmentats indicadors i la seva evolució amb periodicitat mensual en el Comitè de Seguiment Operatiu.

5.2. Indicadors i penalitzacions

S'estableixen els següents indicadors i penalitzacions sobre la factura de qualsevol dels tres serveis. Cada acord de necessitat de servei (ANS) establert a la següent taula té un valor objectiu associat i el seu incompliment podrà ser objecte d'una penalització. En la columna "serveis" s'identifiquen aquells als quals seran aplicables les penalitzacions que s'indiquen als complimentes dels ANS.

Serveis	Tipus	Mesures	Penalització
Pla director i Bossa d'hores	Peticions d'oferta nous projectes	Més tard de 5 dies laborables des de la petició formal	5% de l'import previst pel projecte ofert
		Més tard de 10 dies laborables des de la petició formal	10% de l'import previst pel projecte ofert
	Inici de projecte	Més tard de 15 dies laborables després de l'acceptació formal de l'oferta	5% de l'import previst pel projecte
		Més tard de 30 dies laborables després de l'acceptació formal de l'oferta.	10% de l'import previst pel projecte
	Lliurament del projecte	El total de dies transcorreguts fins al lliurament és més d'un 10% superior al previst	5% de l'import previst pel projecte
		El total de dies transcorreguts fins al lliurament és més d'un 20% superior al previst	10% de l'import previst pel projecte
	Actualitzacions de documentació (tant tècniques com funcionals)	Proporcionar la documentació més tard d'una setmana després de l'acceptació de final de projecte	5% de l'import facturat pel projecte
	Pla director Bossa d'hores i Oficina Ciberseguretat	Actes de reunions de seguiment	Lliurament més tard de dos dies hàbils

	Informes mensuals	S'entrega no abans de dos dies hàbils de la reunió de seguiment programada	5% de l'import facturat pel projecte o 5% de l'import de les hores imputades en aquell mes pel servei
	Baixa o canvi de perfil	Temps de de substitució d'un perfil determinat major a 5 dies laborables amb traspàs realitzat	5% de l'import facturat pel projecte o 5% de l'import de les hores imputades en aquell mes pel servei

Es podrà decidir rescindir el contracte si durant un any l'empresa adjudicatària ha incomplert durant 3 mesos consecutius els acords de nivell de servei, tal com es defineixen al present plec. En tal cas, l'ICF comunicarà al proveïdor l'esmentada decisió amb un termini previ d'un mes.

L'empresa adjudicatària pot presentar uns nivells de resposta millors als establerts.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar mensualment, si escau, un informe, d'acord amb les especificacions de l'ICF, amb el detall dels indicadors establerts. L'informe ha d'avaluar el percentatge d'acompliment dels indicadors de totes les tasques desenvolupades durant el període objecte de l'informe.

En cas d'incompliment, l'adjudicatària analitzarà les causes dels possibles incompliments i identificarà les accions requerides per corregir les anomalies en la prestació del servei.

En cas que el resultat d'un indicador no pogués ser mesurat, aquest es considerarà incomplert. Per a aquest últim supòsit ha d'existir una justificació prou raonada.

L'esquema de penalitzacions que es proposa és conforme als següents punts:

- A final de mes s'obindrà un valor de compliment de cadascun dels ANS, que podrà donar lloc a les penalitzacions establertes a la taula de l'apartat anterior.
- El mesurament d'indicadors es realitzarà a final de mes, i es computaran els valors de penalitzacions associades a aquell mes. La repercussió dels esmentats valors a la facturació es farà de forma agregada al final d'un període de tres (3) mesos. L'últim mes de la finestra es modificarà el valor facturat en funció del còmput agregat de penalitzacions del període.
- Per aplicar penalitzacions només es consideraran aquells incompliments dels ANS per causes imputables a l'adjudicatària.

Un cop formalitzat el contracte del servei, si tot l'equip no està incorporat en un termini màxim d'un mes, es penalitzarà amb el 50% de l'import de la facturació mensual, fins que estigui format definitivament l'equip.

5.3. Altres requeriments i restriccions

Les actuacions i les activitats objecte de la prestació del servei es realitzaran d'acord amb les directrius tècniques i funcionals que marquin els responsables del l'Àrea de Tecnologia de l'ICF amb la finalitat de garantir la coherència amb la resta de projectes informàtics existents.

6. Condicions d'execució dels treballs

6.1. Condicions d'execució bàsiques

Les condicions d'execució específiques i particulars que s'estableixen per l'execució d'aquests serveis són:

- L'empresa adjudicatària haurà de notificar a l'ICF qualsevol alteració dels serveis.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar reunions periòdiques de seguiment amb l'ICF per tal d'exposar el grau d'avanç de les tasques i tractar els possibles problemes i/o riscos d'aquestes.
- Tot el personal que l'empresa adjudicatària contracti per l'acompliment d'aquesta prestació de serveis estarà al seu càrrec.
- L'empresa adjudicatària comunicarà, per escrit, a l'ICF, abans de l'inici de les prestacions, el nom de les persones assignades, les quals hauran d'acreditar els coneixements per desenvolupar el treball demanat, i l'ICF haurà de donar el seu vistiplau amb caràcter previ.
- L'empresa adjudicatària es compromet a substituir les persones assignades en cas que aquestes no compleixin amb les tasques objecte del contracte.
- En cas de substitució de personal, l'empresa adjudicatària garantirà un solapament mínim de 15 dies laborables entre la persona sortint i l'entrant per tal de garantir el correcte traspàs de coneixements i minimitzar l'impacte al projecte. En qualsevol cas, el cost derivat d'aquest traspàs de coneixements anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'ICF efectuarà el seguiment i el control de la prestació dels serveis mitjançant els mecanismes i els indicadors que consideri oportú, auditant i revisant que s'entreguen els documents requerits per complir la metodologia de gestió de projectes de l'ICF. A aquests efectes l'empresa haurà d'aportar la informació d'acord amb les especificacions i els terminis que acordi l'ICF.

- En el moment de la prestació del serveis, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, l'aportació de les infraestructures informàtiques, el maquinari, les comunicacions, les llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs. L'ICF supervisarà les eines i maquinari aportat per l'empresa adjudicatària per certificar que compleix amb els seus estàndards.
- Es requerirà igualment a l'empresa adjudicatària la documentació de tots els acords i decisions realitzades amb els usuaris, així com de les acceptacions explícites o tàcites d'aquests en totes les tasques encarregades.
- Per tota tasca encarregada a l'empresa adjudicatària, a realitzar mitjançant la bossa d'hores, l'Àrea de TI realitzarà una primera estimació d'esforç per contrastar amb l'anàlisi d'impacte a realitzar per l'empresa adjudicatària. En cas d'haver una diferència entre ambdues valoracions inferior a un 25%, s'assolirà una solució de compromís reduint a la meitat la diferència entre els dos impactes. En cas contrari, quan les valoracions distin més d'un 25%, caldrà que l'adjudicatari justifiqui i detalli la diferència de valoració de l'abast identificat, d'aquesta manera s'identificaran a on radiquen les diferències d'abast o funcionalitat de la tasca; si l'Àrea de TI accepta les justificacions es procedirà al seu desenvolupament. En cas contrari, i finalment, caldrà abordar conjuntament una proposta de consens (incloent modificacions d'abast). Si la tasca té un component no tècnic, serà el Comitè de Ciberseguretat qui avaluarà la idoneïtat dels costos.
- L'empresa adjudicatària retornarà a l'ICF els estudis, els informes, les anàlisi i els altres productes, en bon estat de conservació i de funcionament, quan finalitzi el contracte, i es comprometrà a no quedar-se'n cap còpia.
- L'execució d'aquest contracte no haurà d'incidir en el funcionament normal de l'ICF.

6.2. Mesures de qualitat en l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, pels mitjans que consideri oportuns, la qualitat en el servei ofert a l'ICF. De forma específica l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Obtenir la validació del client a l'especificació del disseny de la solució, mitjançant prototips o la documentació que es consideri adequada.
- Gestionar i assegurar el compliment dels requeriments funcionals de cada tasca encara que el desenvolupament sigui realitzat per tercers col·laboradors. Igualment s'ha d'assegurar el compliment dels requeriments de disponibilitat i temps de resposta.

- Obtenir l'acceptació del sistema per part del client, mitjançant la realització de proves de funcionament.

7. Pla d'arrencada i devolució del servei

El licitador haurà de presentar a la memòria que presentarà amb la seva oferta tant el pla d'arrencada com el pla de devolució del servei. Dins del pla d'arrencada s'haurà d'establir un mínim de 4 mesos de presencialitat de l'equip de manteniment a les oficines de l'ICF fins assolir el coneixement necessari per dur a terme d'una manera autònoma el manteniment.

En un termini màxim d'un mes, des de la formalització del contracte, s'ha d'iniciar el servei de manteniment.

A l'inici i al final del servei l'empresa adjudicatària haurà de planificar i executar el pla d'arrencada o devolució del servei.

Caldrà detallar el cost en hores del pla d'arrencada i del pla de devolució del servei. Caldrà indicar, també, quines d'aquestes hores s'inclouen dins el contracte del servei i quines són a càrrec de l'adjudicatari.

La realització i execució del pla d'arrencada i el pla de devolució del servei són condicions d'execució de caràcter obligatori.

Els ANS s'han de complir a partir dels 2 mesos des de la data de signatura del contracte.

8. Prestacions superiors o complementàries a les exigides.

El proveïdor podrà aportar altres millores, no contemplades en altres àmbits de la proposta, especificant amb claredat el motiu i guany que comporta la proposta de millora.