

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ SEGONS PROCEDIMENT OBERT, PELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA

DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA (PRTR) I FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA – NEXTGENERATIONEU

EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280

ÍNDEX

1	GLOSSARI	3
2	INTRODUCCIÓ.....	4
3	ANTECEDENTS	4
4	OBJECTE.....	5
5	CONSIDERACIONS GENERALS	5
5.1	ÀMBIT FÍSIC DE REALITZACIÓ DELS SERVEIS D'AUDITORIA.....	5
5.2	RESUM DEL CATÀLEG DE SERVEIS TIC.....	6
5.3	VOLUMETRIES DELS SERVEIS TIC	6
6	TIPOLOGIA DELS TEST A REALITZAR	7
6.1	PENTEST DE CAIXA NEGRA (BLACK BOX).....	7
6.2	PENTEST DE CAIXA BLANCA (WHITE BOX).....	7
6.3	PENTEST DE CAIXA GRISA (GRAY BOX)	7
6.4	PENTEST DE XARXA (NETWORK PENETRATION TESTING)	7
6.5	PENTEST D'APLICACIONS WEB (WEB APPLICATION PENETRATION TESTING)	8
6.6	PENTEST D'APLICACIONS MÒBILS (MOBILE PENETRATION TESTING)	8
6.7	PENTEST D'ENGINYERIA SOCIAL	8
6.8	PENTEST D'INFRASTRUCTURA AL NÚVOL (CLOUD PENETRATION TESTING)	8
6.9	PENTEST FÍSIC (PHYSICAL PENETRATION TESTING)	8
6.10	PENTEST DE DISPOSITIUS IOT (IOT PENETRATION TESTING).....	8
7	METODOLOGIA DE TREBALL	9
8	MODEL DE RELACIÓ	9
9	REQUERIMENTS DE L'EQUIP CONSULTOR	10
10	PLA DE TEBALL	10
11	FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES	10
12	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	11

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

13	CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS.....	12
13.1	LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	12
13.2	SESSIONS DE TREBALL VIRTUAL	13
13.3	UTILITZACIÓ D'EINES TECNOLÒGIQUES EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	13
13.4	DISPONIBILITAT DEL PERSONAL TÈCNIC D'AMSA	13
13.5	ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES D'AMSA	13
13.6	PROACTIVITAT	13
13.7	DOCUMENTACIÓ I IDIOMA	13
14	TERMINI MÀXIM PER A INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	14
15	TERMINI MÀXIM PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI	14

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

1 GLOSSARI

Terminologia abreujada que s'utilitza en el document:

AMSA	Aigües de Manresa, S.A.
ANS	Acord de Nivell de Servei (ANS)
CAU	Centre d'Atenció a l'Usuari
CCN	Centre Criptològic Nacional
DPD	Delegat de Protecció de Dades
CPD	Centre de Procés de Dades
EBAR	Estació Bombament d'Aigües Residuals
EDAR	Estació Depuradora d'Aigües Residuals
ENS	Esquema Nacional de Seguretat
ERP	Enterprise Resource Planning
ETAP	Estació de Tractament d'Aigua Potable
IoT	Internet de les coses
IT	Tecnologia de la Informació
LIMS	Sistema d'Informació de Laboratori
LOPDGDD	Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals
NBD	Next Business Day (següent dia laborable)
OT	Tecnologia Operacional
PCA	Plec de Clàusules Administratives
PLC	Autòmata programable
PPT	Plec de Prescripcions Tècniques
RGPD	Reglament General de Protecció de Dades
SCADA	Sistema de Control i d'Adquisició de Dades
SI	Sistema d'Informació
SLA	Service Level Agreement (Acord de Nivell de Servei)
SO	Sistema Operatiu
TIC	Tecnologies de la Informació i Comunicació

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

2 INTRODUCCIÓ

La Societat Municipal Aigües de Manresa S.A. (en endavant Aigües de Manresa), pretén donar compliment a part de les actuacions incloses en el projecte PERTE DE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA,, dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU, dotant d'un nou servei d'assistència tècnica d'auditoria de ciberseguretat d'Aigües de Manresa, SA

Amb Data de 23 de desembre de 2021 la Junta Consultiva de Contractació Pública va dictar instrucció (en endavant, la Instrucció) en la qual exposa els aspectes més rellevants per a la contractació pública finançada a càrrec dels fons del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR) derivada de les Ordres ministerials HFP/1030/2021 i 1031/2021 de 29 de setembre. Aquestes ordres, al seu torn, van ser dictades en desenvolupament del Reial decret llei 36/2020, de 30 de desembre, pel qual s'aproven mesures urgents per a la modernització de l'Administració Pública i per a l'execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència. (RDL 36/2020).

La instrucció, conté les principals exigències tant a nivell d'actuacions dels òrgans de contractació, com aspectes que s'han d'incloure en els plecs rectors de les licitacions finançades a càrrec del PRTR, sent la mateixa a l'empara de l'article 57 RDL 36/2020 d'obligat compliment per a tots els òrgans de contractació del sector públic.

Tenint en compte l'anterior, i en vista al finançament aconseguit a càrrec del PRTR en la convocatòria d'ajuts per a millora de l'eficiència del cicle urbà de l'aigua del PERTE de digitalització del cicle de l'aigua, per a les licitacions relacionades amb el projecte PERTE DE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA, Aigües de Manresa precisa conèixer el grau de subjecció dels plecs rectors del referit projecte, i en cas que fos necessari, la seva adaptació a la instrucció de referència a través de clàusules a incorporar en els esmentats plecs.

3 ANTECEDENTS

AIGÜES DE MANRESA ha inclòs la prestació objecte d'aquest contracte dins del projecte denominat "PERTE DE DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA", que ha estat inclòs com a beneficiari de finançament europeu de l'Ordre TED/934/2022 de 23 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes per concurrència competitiva per a l'elaboració de projectes de millora de l'eficiència del cicle urbà de l'aigua i la primera convocatòria de subvencions (2022) en concurrència competitiva de projectes de millora de l'eficiència del cicle urbà de l'aigua (PERTE digitalització del cicle de l'aigua), en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, Component 5 "Preservació de l'espai litoral i els recursos hídrics", inversió 1 (C5. L1 Materialització de les actuacions de depuració, sanejament, eficiència, estalvi, reutilització i seguretat d'infraestructures (DSEAR) i Objectiu CID/OA número 76 i Inversió 3 [«Transició digital en el sector de l'aigua ("Enfortiment Digital Mediambiental")»] del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència amb l'objectiu d'obtenir millores en el funcionament de les infraestructures de tractament d'aigües residuals així com millorar el compliment dels criteris d'eficiència energètica o millorar l'eficiència i reduir les pèrdues d'aigua en els sistemes de distribució d'aigua.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

Part dels sistemes tecnològics que Aigües de Manresa utilitza per desenvolupar la seva activitat estan afectats per les regulacions que fixa l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sobretot en tot allò relacionat amb SCADA i OT. A més a més, cal incloure sistemes vinculats amb l'entorn d'operacions (com ara LIMS) i altres que poden gestionar informació sensible de cara als processos operatius de l'organització.

L'entrada en vigor de la directiva NIS2, mitjançant un perfil específic de compliment (PCE) adaptat per a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), exigeix la implantació de mesures que assegurin el compliment d'aquella. Cal tenir en compte que pel cas d'AMSA, la NIS2 té una afectació tant en l'àmbit de les aigües potables com les residuals.

Com a resultat d'aquesta assistència tècnica d'auditoria de ciberseguretat, Aigües de Manresa podrà identificar les vulnerabilitats que, hores d'ara, existeixen en la seva infraestructura TIC, de manera que li permetrà adoptar les salvaguardes necessàries per a mitigació dels riscos existents.

4 OBJECTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels serveis i condicions d'execució que regularan la prestació dels SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT, així com les relacions entre AMSA i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte.

De manera no exhaustiva, l'abast dels serveis objecte d'aquesta contractació es centren en:

- a) Auditoria de ciberseguretat als sistemes d'informació (IT)
- b) Auditoria de ciberseguretat als sistemes vinculats a l'entorn (OT)
- c) Auditoria de ciberseguretat als usuaris d'AMSA
- d) Elaboració d'informes de resultats detallats
- e) Elaboració del resum executiu per a la direcció
- f) Informe de recomanacions i prioritització de mesures a adoptar

5 CONSIDERACIONS GENERALS

Per la pròpia naturalesa dels serveis que són objecte d'aquesta contractació, aquesta documentació només conte la informació tècnica mínima que es considera necessària i suficient per a preparació de les ofertes. El detall tècnic de les configuracions de sistemes, xarxes, adreçaments IP i altres particularitats no es faciliten en aquesta documentació ja que podrien aportar coneixement dels punts febles de l'arquitectura de sistemes IT/OT d'AMSA.

5.1 ÀMBIT FÍSIC DE REALITZACIÓ DELS SERVEIS D'AUDITORIA

Les infraestructures TIC d'AMSA proporcionen serveis en diferents seus, que s'hauran de considerar a l'hora de realitzar les diferents proves per part de l'adjudicatari. Les dependències principals són (àmbit de Manresa ciutat):

- a) Oficines centrals al carrer Plana de l'Om.
- b) Estació potabilitzadora de Dipòsits Nous.
- c) Oficina d'atenció a l'abonat, a la Plaça del Salt.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

- d) Estació Depuradora d'Aigües Residuals de Manresa.
- e) Piscines Municipals Manel Estiarte Duocastella.

Al marge de les ubicacions indicades, AMSA desplega arreu del territori altres instal·lacions com ara dipòsits, EBARS, EDARS, etc. A més a més, cal tenir en compte que gran part dels sensors i altres dispositius de camp desplegats s'ubiquen en arquetes, armaris, etc. desplegats en paral·lel a les xarxes de distribució d'aigües.

Entre les actuacions planificades en el programa PRTR, AMSA implantarà comptadors de telelectura als seus abonats, mitjançant tecnologies de transmissió basades en Lora i NB-IoT. Cal considerar els dispositius anteriors com nous elements que s'incorporaran a la xarxa OT d'AMSA, i que la informació que faciliten és altament sensible segons s'indica en la nova normativa europea NIS2.

La seu ubicada a Dipòsits Nous es configura com el nucli on s'ubica el CPD i els serveis d'operació 24x7 de les diferents instal·lacions existents arreu del territori. Les interconnexions per a ús de les TIC entre els centres es realitzen a través de serveis d'operador de telecomunicacions. Des de la ubicació indicada s'habilita la connectivitat amb Internet.

El contractista adjudicatari ha de preveure la realització de test des de les instal·lacions abans esmentades, almenys per cada tipologia d'ús.

5.2 RESUM DEL CATÀLEG DE SERVEIS TIC

Els serveis TIC que AMSA gestiona donen suport als àmbits funcionals següents:

- Telecontrol i monitorització d'instal·lacions (SCADA, IoT, OT).
- Entorn d'operacions, manteniment, laboratori, GIS, etc.
- Entorn econòmic financer i de gestió d'abonats (oficina presencial i virtual).
- Oficina tècnica i de projectes.
- Persones i talent, contractació, compres i magatzem, etc.
- Comunicació.
- Compliance, registre, jurídic.
- Atenció telefònica 24x7.
- Eines ofimàtiques estàndard (correu, intranet, certificats digitals, altres...).
- Altres aplicacions específiques.

AMSA disposa d'infraestructura pròpia TIC (virtualització VMware) que proporciona la gran majoria dels serveis indicats, a la vegada que utilitza serveis en el núvol basats en Microsoft 365. També fa ús d'altres plataformes de caire específic ubicades al núvol (web, serveis energètics, etc)

5.3 VOLUMETRIES DELS SERVEIS TIC

A títol orientatiu, s'indiquen els amidaments pel que fa a serveis TIC:

- Servidors virtuals sobre VMware: més de 150 (MS-Windows i LINUX)
- Estacions de treball basades en PC: més de 175 (MS-Windows)
- Equips ordinadors portàtils: més de 40 (MS-Windows)
- Tablets/Mòbils: 80 (Android)
- Xarxes wifi: desplegades a tots els centre principals

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

- Nombre d'usuaris de SI: usuaris en AD 530 (usuaris reals al voltant de 200)

La implantació de nous serveis (p.e. telecomptadors intel·ligents, IoT) requerirà un desplegament massiu de comunicacions a través de xarxes Lora, 4G/5G i NB-IoT en el decurs dels propers anys. Això inclou tots els sistemes associats de gestió i recepció de dades, emmagatzemament i explotació de les mateixes, garantint la no corrupció de la informació tramesa des dels sistemes orígens (a tenir en compte les cinc dimensions que l'ENS aplica sobre la informació)..

6 TIPOLOGIA DELS TEST A REALITZAR

Els serveis objecte d'aquesta assistència tècnica es centren en realitzar una auditoria de ciberseguretat o "pentest".

Els **pentests** (o proves de penetració) són avaluacions de seguretat que simulen atacs en sistemes, xarxes i aplicacions per identificar vulnerabilitats. Existeixen diversos tipus de "pentests" segons el seu enfocament, objectius i l'abast de la prova.

6.1 PENTEST DE CAIXA NEGRA (BLACK BOX)

- ** Descripció **: El pentester no té accés a la informació interna del sistema. Realitza la prova com ho faria un atacant extern, basant-se únicament en el que pot descobrir des de fora.

- ** Objectiu **: Avaluar la seguretat des del punt de vista d'un atacant sense accés privilegiat.

6.2 PENTEST DE CAIXA BLANCA (WHITE BOX)

- ** Descripció **: El pentester té accés complet a la informació interna del sistema (codi font, arquitectura, documentació, etc.). Això li permet fer una revisió exhaustiva.

- ** Objectiu **: Identificar vulnerabilitats en profunditat, incloent fallades de configuració o d'implementació.

6.3 PENTEST DE CAIXA GRISA (GRAY BOX)

- ** Descripció **: El pentester té accés parcial a la informació del sistema. Aquesta tècnica simula un atac des d'un usuari amb accés legítim però limitat (per exemple, un empleat amb permisos restringits).

- ** Objectiu **: Avaluar com un atacant amb informació interna pot explotar vulnerabilitats.

6.4 PENTEST DE XARXA (NETWORK PENETRATION TESTING)

- ** Descripció **: Avalua la seguretat de la infraestructura de xarxa, incloent servidors, routers, firewalls i dispositius de xarxa.

- ** Objectiu **: Identificar punts febles en la configuració i seguretat de la xarxa interna o externa.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

6.5 PENTEST D'APLICACIONS WEB (WEB APPLICATION PENETRATION TESTING)

- ****Descripció****: S'enfoca a avaluar la seguretat d'aplicacions web, identificant vulnerabilitats com injeccions SQL, Cross-Site Scripting (XSS), fallades d'autenticació, etc.
- **** Objectiu****: Identificar i explotar fallades en aplicacions accessibles a través de navegadors web.

6.6 PENTEST D'APLICACIONS MÒBILS (MOBILE PENETRATION TESTING)

- ****Descripció****: S'avaluen les aplicacions mòbils a la recerca de vulnerabilitats, tant en la lògica de l'aplicació com en la interacció amb el servidor i la transmissió de dades.
- ****Objectiu****: Identificar vulnerabilitats específiques a les plataformes mòbils (iOS, Android).

6.7 PENTEST D'ENGINYERIA SOCIAL

- ****Descripció****: Simula atacs que exploten la confiança humana, com phishing, trucades de suplantació o manipulació psicològica per obtenir credencials o accés a informació sensible.
- **** Objectiu****: Avaluar la consciència i preparació dels empleats davant d'amenaques d'enginyeria social.

6.8 PENTEST D'INFRAESTRUCTURA AL NÚVOL (CLOUD PENETRATION TESTING)

- ****Descripció****: S'enfoca a avaluar la seguretat d'infraestructures i serveis allotjats en plataformes del núvol (AWS, Azure, Google Cloud, etc.).
- **** Objectiu****: Identificar configuracions errònies, problemes d'accés i vulnerabilitats específiques d'entorns al núvol.

6.9 PENTEST FÍSIC (PHYSICAL PENETRATION TESTING)

- ****Descripció****: Avalua la seguretat física de les instal·lacions, com l'accés no autoritzat a servidors o dispositius crítics.
- **** Objectiu****: Comprovar les mesures de seguretat física, com controls d'accés, càmeres i guàrdies de seguretat.

6.10 PENTEST DE DISPOSITIUS IOT (IOT PENETRATION TESTING)

- ****Descripció****: Avalua la seguretat de dispositius connectats a internet (IoT), que poden ser vulnerables a causa de fallades en el disseny o implementació de mesures de seguretat.
- **** Objectiu****: Identificar vulnerabilitats en dispositius IoT i la seva xarxa associada.

Cadascun d'aquests tipus de pentests s'ajusta a diferents contextos i necessitats de seguretat, depenent de l'organització i els possibles vectors d'atac.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

7 METODOLOGIA DE TREBALL

El contractista proposarà una metodologia de treball per a òptim desenvolupament del projecte. En tots els cassos, l'obtenció d'informació de les parts interessades d'AMSA es realitzarà mitjançant entrevistes (presencials o virtuals), de les que l'adjudicatari realitzarà el corresponent resum per a validació definitiva per part d'AMSA.

El procés de desenvolupament de l'auditoria tindrà en compte dos grans fases:

- I. FASE 1: es realitzaran els test d'intrusió sense disposar de coneixements sobre la infraestructura d'AMSA ni configuracions associades. El licitador haurà de "descobrir" punts febles per on entrar a la infraestructura i identificar plataformes i altres components vinculats.
- II. FASE II: el personal tècnic d'AMSA podrà posar en coneixement del contractista adjudicatari determinades característiques de la infraestructura TIC que no hagin estat identificades en la fase precedent, de manera que l'abast dels test sigui de màxima cobertura.

La fase 1 es realitzarà preferentment en dependències d'AMSA, amb connexió a la xarxa local (wifi, etc) i/o a altres elements de la infraestructura si és que són accessibles físicament. No es tindran en compte les mesures restrictives d'accés físic a equipaments.

8 MODEL DE RELACIÓ

El model de relació s'establirà a dos nivells:

- a) Comitè de Direcció del projecte: integrat per les persones que AMSA designi. Realitzarà un seguiment de l'evolució del projecte i prendrà les decisions transcendents que li siguin requerides.
- b) Cap de projecte i interlocutors: seran les persones dels diferents àmbits amb coneixement i capacitat per posar en coneixement de l'adjudicatari la informació que li sigui d'interès. En aquest sentit es consideraran, al menys, els següents interlocutors (o les persones en qui deleguin):
 - Direcció TIC & Transformació Digital
 - Project Manager TELECONTROL
 - Project Manager APLICACIONS
 - Project Manager SENSÒRICA
 - Project Manager GIS
 - Compliance Officer
 - Altres interlocutors que es considerin adients segons necessitats
- c) El cap de projecte serà un interlocutor de la direcció TIC & transformació digital

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

9 REQUERIMENTS DE L'EQUIP CONSULTOR

L'equip consultor proposat pel licitador haurà de tenir coneixements i capacitat provada en la realització d'aquest tipus d'auditories, a més dels coneixements i expertesa en la utilització d'eines de programari per a realització de les tasques encomanades.

És precís que l'equip de consultors assignats al projecte tingui coneixements en aspectes com ara:

- a) Expertesa i coneixements avançats en "hacking ètic" i l'ús d'eines associades.
- b) Coneixements avançats sobre l'ENS i la seva aplicació en entorns de serveis essencials i d'infraestructures crítiques
- c) Expertesa en anàlisi de riscos, avaluació d'informació, serveis i actius
- d) Capacitat per entendre arquitectures de sistemes complexes i les seves dependències, a nivell tècnic i funcional
- e) Coneixement sobre protocols de comunicacions IT/OT, funcions de seguretat de sistemes, etc
- f) Experiència en anàlisi i diagnòstic de vulnerabilitats de sistemes TIC (CVE).
- g) Es valorarà certificacions relacionades: CISA, CRISC, CISM, CISSP, etc

10 PLA DE TEBALL

L'adjudicatari presentarà una proposta de treball detallada que, en el cas que sigui l'adjudicatària, serà la base per al kick-off del projecte, amb els replantejaments que el comitè estimi oportuns en la sessió que es realitzarà per a llançament del projecte. La planificació inclourà un programa d'entrevistes als interlocutors que s'han esmentat anteriorment, preferiblement en horari de matí (de 7:30h a 15:00h).

La planificació inclourà les fites rellevants i els entregables objecte de cada fase / activitat.

L'adjudicatari ha de preveure sessions de presentació i seguiment a l'equip de direcció d'AMSA i altres interlocutors vinculats al projecte.

Per últim, l'adjudicatari haurà de realitzar una sessió en dependències d'AMSA on exposarà els resultats i conclusions de tots els treballs realitzats a l'equip de direcció.

11 FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

Les propostes hauran d'incloure, al menys, la informació que s'indica a continuació d'acord amb l'esquema d'apartats següents:

- a) Descripció general de la proposta d'AT per a l'assoliment dels objectius del projecte. Aquesta proposta haurà de detallar el programa d'actuacions que el licitador planteja dur a terme, amb detall dels tipus de test, eines utilitzades i tota aquella informació per a millor comprensió del servei proposat.
- b) Equip de consultors assignat al projecte, titulacions i certificacions, i grau de coneixements i expertesa per a dur a terme el servei d'auditoria. AMSA exigirà que l'equip real de realització sigui el que s'ha proposat en la proposta. En el cas que no fos així, es podrà resoldre el contracte sense cap dret a cap reclamació per part de l'adjudicatari.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

- c) Model de relació proposat per a coordinació i desenvolupament del projecte. Calendarització de reunions de seguiment
- d) Pla de treball detallant cronograma, fases, activitats, fites, durades estimades, entregables i estimació de la dedicació de recursos d'AMSA.

La NO inclusió d'aquests apartats en l'oferta podrà suposar l'exclusió d'aquesta del procés d'avaluació.

12 PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El mes d'abril de 2016 es va aprovar el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016).

Les parts es comprometen a complir, en tot moment, les disposicions contingudes en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en endavant LOPD, i en la resta de normativa vigent en matèria de dades de caràcter personal, en particular, en el Real Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament del LOPD, en endavant "RLOPD" i el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

Si com a conseqüència dels serveis objectes de la present contractació, l'adjudicatari tingui accés i realitzi algun tipus de tractament de dades de caràcter personal incorporats en els fitxers o tractament de titularitat Aigües de Manresa, entenent com a "tractament" qualsevol acció prevista en la definició continguda en l'article 5.1.t) del RLOPD, ho farà en la condició de "Encarregat del Tractament", conforme al previst en l'article 12 de la LOPD.

En el supòsit previst en el paràgraf anterior, d'adjudicatari quedarà obligat a:

- Tractar les dades de caràcter personal als que tingui accés amb l'exclusiva finalitat de prestar els serveis objecte del present contracte i subjecte als criteris, requisits i especificacions previstes en el mateix i/o en les successives modificacions, sense que es puguin utilitzar dites dades per a finalitat diferent.
- No comunicar a tercers les dades de caràcter personal a les que es tingui accés, ni per la seva conservació. En qualsevol cas, si durant la prestació del servei resultes necessari subcontractar una part dels mateixos a diferents subcontractistes, l'adjudicatari notificarà dita situació a Aigües de Manresa, per la seva consideració i aprovació.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

- Finalitzat per qualsevol causa el servei objecte del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a retornar a Aigües de Manresa, o a destruir de que així ho sol·liciti per escrit Aigües de Manresa, les dades de caràcter personal als que hagi tingut accés, qualsevol copia dels mateixos, així com a qualsevol suport, ja sigui magnètic o documental, en el que consti algun de les dades de caràcter personal objecte del tractament, en el format i condicions en els que es trobaren en la data de dita resolució.
- Observar el secret professional respecte a les dades personals que tracti, obligació que subsistirà després de l'extinció del servei objecte d'aquest contracte per qualsevol causa.
- Col·laborar amb Aigües de Manresa per a que pugui vetllar perquè l'adjudicatari reuneixi amb les garanties per al compliment del disposat en la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Si el tractament de dades es produeix en les instal·lacions i en els sistemes de Aigües de Manresa, el personal de l'adjudicatari estarà obligat a respectar les mesures de seguretat implantades per Aigües de Manresa, incloent les mesures de caràcter tècnic i organitzatives necessàries per garantir la seguretat, confidencialitat e integritat de les dades de caràcter personal i evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accessos no autoritzats de conformitat amb el disposat en la RLOPD. Aigües de Manresa instruirà adequadament i per escrit a l'adjudicatari amb relació a les mesures de seguretat implementades en l'ordre d'assegurar el compliment per aquest de la present obligació.

13 CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS

13.1 LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'adjudicatari prioritzarà la realització del servei en dependències d'AMSA, sempre que això no suposi demora en el pla previst o impacti en la qualitat del servei realitzat. En el cas d'accés remot, AMSA facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures (VPN) des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors existents en AMSA. Per raons de seguretat no es podran realitzar altres connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips d'AMSA diferents a les VPN, excepte en aquells casos que resulti ineludible.

L'adjudicatari facilitarà la relació detallada de personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències. El personal de seguretat d'AMSA autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències d'AMSA està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en les dependències.

**PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280**

13.2 SESSIONS DE TREBALL VIRTUAL

En el cas que es requereixin, s'utilitzarà el programari de MICROSOFT TEAMS. Les sessions virtuals es podran enregistrar per a consulta posterior si fos precis.

13.3 UTILITZACIÓ D'EINES TECNOLÒGIQUES EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Com a criteri general, correran per compte de l'adjudicatari el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que requereixi per a la realització del servei així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

L'oferta haurà d'indicar les eines de programari que es proposen utilitzar en el decurs de l'auditoria, ja siguin comercials, basades en programari lliure o eines desenvolupades pel propi licitador.

13.4 DISPONIBILITAT DEL PERSONAL TÈCNIC D'AMSA

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal d'AMSA, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 7:30h a les 15:00h de dilluns a divendres.

L'anterior no exclou que l'adjudicatari podrà realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixin suport del personal d'AMSA fora de l'horari anteriorment esmentat, sobretot pel que fa a tasques amb possible impacte en els usuaris finals o infraestructures.

13.5 ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES D'AMSA

L'adjudicatari haurà de facilitar la relació de personal assignat al servei. AMSA facilitarà, si és oportú, la tarja acreditativa que permetrà l'accés controlat a les dependències que així ho requereixin. El personal tècnic desplaçat a dependències d'AMSA està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estança en el centre. L'adjudicatari comunicarà qualsevol canvi en la relació de personal que està vinculada al servei.

13.6 PROACTIVATAT

L'adjudicatari haurà de vetllar pel correcte desenvolupament del servei, així com afavorir activament aquelles actuacions en favor de l'òptima prestació d'aquell.

13.7 DOCUMENTACIÓ I IDIOMA

Tota la documentació generada relacionada amb la configuració, esquemes, etc es proporcionarà en formats editables per part d'AMSA (word, power point, visio, altres).

Tota la documentació generada es realitzarà en llengua catalana.

PPT- SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA D'AUDITORIA DE CIBERSEGURETAT D'AIGÜES DE MANRESA, SA. PERTE
DIGITALITZACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA EN EL MARC DEL PRTR . EXPEDIENT LICITADOR NÚMERO: 11280

14 TERMINI MÀXIM PER A INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El termini màxim per a iniciar la prestació de servei d'assistència tècnica, serà de VINT (20) dies naturals, a comptar des de la data de signatura del contracte.

15 TERMINI MÀXIM PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

El termini màxim per a la realització del servei serà de DOS (2) mesos a comptar des de la data de signatura del contracte.

Manresa, a la data de la signatura electrònica.

Abel-Joel Agelet i Nonell
Director TIC & Transformació Digital