

Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix la contractació de dues oficines de suport a la gestió de fons europeus

Índex

1	INTRODUCCIÓ	4
2	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	6
2.1	CONTEXT DELS SERVEIS OBJECTE DE LA LICITACIÓ.....	6
2.2	LOT 1: OFICINA DE SUPORT I ASSESSORAMENT A LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE FONS EUROPEUS	7
2.2.1	OBJECTE I ABAST DEL SERVEI.....	7
2.2.1	OBJECTIUS DEL SERVEI.....	7
2.2.2	ACTIVITATS QUE S'ESPEREN DEL SERVEI.....	7
2.2.3	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.	9
2.3	LOT 2: OFICINA DE SUPORT A LA GESTIÓ DE PROJECTES DE CIBERSEGURETAT DERIVATS DE FONS EUROPEUS	10
2.3.1	OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS.....	10
2.3.2	OBJECTIUS DEL SERVEI.....	10
2.3.3	ACTIVITATS QUE S'ESPEREN DEL SERVEI.....	10
3	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	12
3.1	HORARIS.....	12
3.2	LOCALITZACIÓ FÍSICA.	12
3.3	EQUIP DE TREBALL	12
3.3.1	PERFILS	14
3.4	CANVI DE RECURS.....	17
3.5	CONTROL DE ROTACIÓ	17
3.6	EINES I EQUIPAMENT PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS.	18
3.7	GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	19
3.8	SEGURETAT CORPORATIVA	19
3.9	CONTROL DE GESTIÓ.....	20
3.10	DOCUMENTACIÓ.....	20
3.11	FORMACIÓ.....	20
3.12	CONTINGÈNCIA	21
3.13	METODOLOGIA, ESTÀNDARDS I LLIURABLES	21
3.14	SEGURETAT	21
3.11.1.	Deure de confidencialitat.....	21
3.11.2.	Dades de caràcter personal	22
3.11.3.	Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern	22
3.11.4.	Capacitat tècnica	22
3.11.5.	Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat	22
3.11.6.	Interconnexions	23
3.11.7.	Verificació del compliment i auditoria.....	23
3.11.8.	Incidents de seguretat	23
3.11.9.	Accés a la informació.....	23
3.15	ASSEGURAMENT I CONTROL DE LA QUALITAT I LA MILLORA CONTÍNUA	24
3.16	SEGUIMENT DEL SERVEI	24
3.17	INTEGRACIÓ AMB ALTRES EQUIPS	25

2	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.1	CONTEXT DELS SERVEIS OBJECTE DE LA LICITACIÓ.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.2	LOT 1: OFICINA DE SUPORT I ASSESSORAMENT A LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE FONS EUROPEUS	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.2.1	OBJECTE I ABAST DEL SERVEI.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.2.1	OBJECTIUS DEL SERVEI.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.2.2	ACTIVITATS QUE S'ESPEREN DEL SERVEI.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.2.3	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.3	LOT 2: OFICINA DE SUPORT A LA GESTIÓ DE PROJECTES DE CIBERSEGURETAT DERIVATS DE FONS EUROPEUS	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.

2.3.1	OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.3.2	OBJECTIUS DEL SERVEI.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
2.3.3	ACTIVITATS QUE S'ESPEREN DEL SERVEI.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.

3 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI..... ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.

3.1	HORARIS.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.2	LOCALITZACIÓ FÍSICA.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.3	EQUIP DE TREBALL.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.3.1	PERFILS.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.4	CANVI DE RECURS.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.5	CONTROL DE ROTACIÓ.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.6	EINES I EQUIPAMENT PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.7	GESTIÓ DEL CONEIXEMENT.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.8	SEGURETAT CORPORATIVA.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.9	CONTROL DE GESTIÓ.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.10	DOCUMENTACIÓ.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.11	FORMACIÓ.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.12	CONTINGÈNCIA.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.13	METODOLOGIA, ESTÀNDARDS I LLIURABLES.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.14	SEGURETAT.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.11.1.	<i>Deure de confidencialitat.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.2.	<i>Dades de caràcter personal.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.3.	<i>Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.4.	<i>Capacitat tècnica.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.5.	<i>Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.6.	<i>Interconnexions.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.7.	<i>Verificació del compliment i auditoria.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.8.	<i>Incidents de seguretat.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.11.9.	<i>Accés a la informació.....</i>	<i>Error! No s'ha definit el marcador.</i>
3.15	ASSEGURAMENT I CONTROL DE LA QUALITAT I LA MILLORA CONTÍNUA.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.16	SEGUIMENT DEL SERVEI.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
3.17	INTEGRACIÓ AMB ALTRES EQUIPS.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.

1 Introducció

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, Agència), establerta sota el marc de la Llei 15/2017, del 25 de juliol, és l'entitat que lidera i coordina els esforços de la Generalitat de Catalunya en la protecció de la informació i les infraestructures del país davant les ciberamenaces. En un món digitalitzat i interconnectat, la seguretat de la informació s'ha convertit en una prioritat estratègica, i l'Agència subratlla el compromís de Catalunya amb la promoció d'un entorn digital segur i de confiança.

Amb un enfocament clar en la prevenció i detecció de ciberamenaces, la resposta efectiva davant incidents de ciberseguretat, la promoció de la cultura de ciberseguretat, i la col·laboració i coordinació amb diferents actors a nivell local i internacional, l'Agència opera dins de l'àmbit d'actuació definit per la llei, que marca les directrius d'actuació de l'Agència, les seves funcions, estructura orgànica i el règim de governança.

L'Agència 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 és l'encarregada d'establir i de liderar el servei públic de ciberseguretat i té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i fiable 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.

Els avenços impulsats per l'Estratègia 2019-2022 han establert un sòlid punt de partida per a futures accions, incloent la consolidació de l'Agència de Ciberseguretat com a entitat de referència. Aquests avenços no només han millorat la capacitat de resposta davant incidents sinó que també han promogut una major consciència i formació en ciberseguretat entre la ciutadania i les organitzacions. La nova Estratègia 2023-2027, "Una Catalunya Cibersegura en una Europa Digital", s'orienta cap a reforçar la resiliència digital, protegir els serveis i infraestructures essencials, i assegurar que ciutadans i organitzacions es beneficiïn de tecnologies digitals de confiança.

En el marc de l'activitat gestionada per l'Agència de Ciberseguretat, cal destacar que *segons recull la memòria de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya de 2023, l'entitat ha tingut un paper rellevant en les tasques de resposta i coordinació per a la gestió d'incidents de seguretat durant el 2023, tant pel que fa a la Generalitat com en diferents entitats del territori català*. En aquest sentit, l'Agència gestiona més de 2.200 sistemes d'informació, més de 220.000 usuaris i un perímetre de 24 departaments i organismes rellevants. Aquest perímetre protegit provoca un alt nivell d'activitat de gestió.

Les xifres fan paleses la necessitat de dotar-se de noves eines i de seguir ampliant el perímetre d'actuació. En aquest sentit, i alineat amb la nova Estratègia, l'Agència ampliarà el seu perímetre d'actuació i per tant, incrementar el nivell de protecció, resiliència i prevenció de més àmbits.

El programa RETECH

El programa RETECH constitueix un dels nous eixos transversals de l'Agenda España Digital 2026 promoguts pel Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, i està alineat amb dues de les principals fites de l'Agenda, com són, liderar la transformació digital de manera inclusiva i sostenible i focalitzar els esforços de digitalització en sectors econòmics clau. L'objectiu del Programa RETECH és impulsar xarxes territorials d'especialització tecnològica, articulant projectes regionals que s'orientin a la transformació i especialització digital, assegurant la coordinació, la col·laboració i la complementarietat.

Gràcies a aquest nou eix de l'Agenda España Digital 2026, es pretén liderar un canvi disruptiu, de manera inclusiva i sostenible, focalitzant els esforços de digitalització en sectors econòmics clau. En definitiva, la iniciativa RETECH permetrà impulsar els projectes tractors proposats per les Comunitats i Ciutats Autònomes, fomentant l'intercanvi de coneixement i multiplicant les oportunitats de cada regió, a través de xarxes d'impacte nacional que permetin maximitzar l'equilibri territorial i la cohesió social entre elles.

Per fer efectiva la iniciativa RETECH amb total transparència i igualtat d'oportunitats per a totes les Comunitats i Ciutats Autònomes interessades, el Ministerio de Asuntos Económicos i Transformación Digital, a través de la Secretaria d'Estado de Digitalitzación e Inteligencia Artificial, va llançar una invitació pública destinada al desenvolupament de propostes de cooperació per finançar iniciatives emblemàtiques d'especialització territorial tecnològica dins de les seves competències.

En aquesta línia, l'Agència participa d'aquesta iniciativa per reforçar la Ciberseguretat a Catalunya mitjançant el desplegament de projectes finançats que garanteixin l'aportació de valor i ajudin a millorar el nivell de Ciberseguretat de Catalunya i dels seus ciutadans.

Per assolir aquest objectiu, l'Agència es veu en la necessitat de licitar dues Oficines Tècniques per la gestió dels fons i per la gestió dels projectes, finançades amb fons RETECH, com a eina per assegurar que tots els projectes i iniciatives desplegats per l'Agència de Ciberseguretat assoleixin els objectius establerts i es garanteixi el compliment de tots els mecanismes de control i supervisió que siguin necessaris.

Aquest contracte està finançat per Fons Europeus.

2 Descripció dels serveis objecte de la contractació

2.1 Context dels serveis objecte de la licitació.

El servei objecte del contracte està contextualitzat en els fons RETECH. El Projecte RETECH CCAA va ser avaluat i aprovat per la Comissió d'Avaluació de l'INCIBE el 7 de desembre de 2022. Posteriorment, el 18 de desembre de 2023, INCIBE i les comunitats autònomes de Catalunya (a través de l'Agència de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya), la Comunitat Valenciana (a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública de la Generalitat Valenciana) i Galícia (a través de l'Agència per a la Modernització Tecnològica de Galícia, AMTEGA) van formalitzar un conveni de col·laboració per a l'execució del projecte.

En el cas de la Comunitat Autònoma de Catalunya, l'Agència de Ciberseguretat és l'entitat responsable de la implementació del Projecte RETECH CCAA i de les actuacions derivades de l'Acord RETECH a Catalunya. Per tant, li correspon concretar els múltiples subprojectes i accions de ciberseguretat que promouran el desenvolupament tecnològic i incrementaran la confiança digital tant del govern autonòmic com dels ciutadans i empreses del territori català.

Concretament s'emmarca en el Component 15.I07

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya impulsa la gestió i execució de projectes finançats amb fons europeus en el marc del programa de RETECH, amb l'objectiu d'enfortir les capacitats de ciberseguretat del territori. Per garantir una gestió eficient, rigorosa i alineada amb els requisits normatius dels fons europeus, és necessari contractar serveis especialitzats en gestió administrativa i tècnica d'aquests projectes.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació de serveis per a la creació i operativitat de dues oficines tècniques, estructurades en dos lots diferenciats:

- **Lot 1: Oficina de suport i assessorament a la gestió administrativa de fons europeus**, encarregada de la supervisió administrativa i financera dels fons europeus (RETECH), incloent el control de justificació econòmica, el seguiment pressupostari, la coordinació amb organismes competents i el compliment de la normativa aplicable.
- **Lot 2: Oficina de suport a la gestió de projectes de ciberseguretat**, que s'ocuparà de la planificació, execució i monitorització dels projectes finançats, assegurant-ne el correcte desenvolupament, seguiment i avaluació de resultats.

Aquestes oficines actuaran de manera coordinada per garantir una gestió integral i eficient dels recursos destinats al reforç de la ciberseguretat a Catalunya.

2.2 Lot 1: Oficina de Suport i assessorament a la gestió administrativa de fons europeus

2.2.1 Objecte i abast del servei

L'objecte d'aquest lot és la contractació del servei d'una Oficina de suport i assessorament a la gestió administrativa de fons europeus de l'Agència de Ciberseguretat. Aquest servei es circumscriu estrictament a tot allò relacionat amb els fons europeus RETECH assignats a l'Agència, essent essencial portar un control molt estricte de l'ús, finalitat i beneficis que cadascuna de les actuacions proporciona a la ciutadania, sempre garantint la màxima transparència i objectivitat.

2.2.1 Objectius del servei

El servei sol·licitat en aquest lot vol assolir els següents objectius, que es llisten a continuació:

- Garantir que totes les actuacions administratives estiguin coordinades i ben formulades entre totes les parts (INCIBE, Agència, Oficina de gestió de Projectes, membres del Node 2, entitats executores, entre d'altres) i es disposi d'una planificació actualitzada en tot moment.
- Disposar de suport de personal expert per la preparació de la documentació i convocatòries que siguin requerides
- Assegurar un control i seguiment de la justificació de despeses per garantir màxima transparència i rigor en tot moment de les motivacions de la despesa.
- Establir canals de relació estables amb INCIBE i/o altres organismes implicats en la gestió dels fons europeus
- Gestió d'eines i plataformes de control
- Suport als equips interns de l'Agència en matèria de fons europeus (RETECH)
- Redacció i presentació d'informes requerits per la gestió i seguiment dels fons europeus (RETECH)
- Suport en la resolució d'incidències i control de riscos administratius vinculats a la gestió de fons RETECH
- Realització dels informes pels responsables de comptabilitat de l'Agència per la realització del pagament i per al bon control econòmic dels fluxos de tresoreria.
- Aportació de la documentació sol·licitada per les entitats competents per a la comprovació del bon ús dels fons públics.
- Supervisió i implementació de les normes de comunicació i visibilitat associades al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
- Revisió i validació de la documentació fiscal, administrativa i econòmica, ajustant-se al marc legal i compliment de la normativa vigent.
- Gestió administrativa de les activitats relatives a totes les fases dels projectes incloent processos de contractació i justificació.
- Suport administratiu en la coordinació i supervisió del node sobre la base del rol de l'Agència dins del Node 2
- Justificació de l'ús i beneficis del programa RETECH
- Suport en les auditories vinculades als fons europeus

2.2.2 Activitats que s'esperen del servei

A continuació es detallen les principals activitats que s'esperen dels serveis, i que s'ha de garantir en la prestació del servei:

- Coordinació i planificació administrativa
 - Elaboració d'un pla de gestió administrativa i suport administratiu que permeti fer el seguiment dels tràmits i del nivell d'execució dels fons RETECH

- Definició de processos i fluxos de treball per garantir l'execució eficient i transparent dels fons, de forma coordinada amb l'Oficina de gestió de projectes RETECH (Lot 2)
- Control de la planificació d'actuacions per assegurar que es compleixen els terminis establerts per la gestió de fons.
- Donar suport en els comitès periòdics de seguiment establerts amb INCIBE, participants del Node 2, així com altres comitès que es considerin necessaris pel correcte seguiment dels fons RETECH.
- Actualització de la matriu de comunicació i contactes del programa RETECH.
- Coordinació amb l'Oficina Tècnica de gestió de projectes (Lot 2) per tenir una visió completa i actualitzada de l'estat i evolució dels projectes RETECH, i per poder mantenir la informació del programa actualitzada.
- Suport en la preparació de documentació i convocatòries
 - L'Oficina ha de donar suport a l'Agència en l'elaboració i revisió de la documentació tècnica i administrativa necessària per l'assignació de fons europeus (justificació d'iniciatives, documentació per la sol·licitud de subvencions,...)
 - Coordinació amb les àrees internes de l'Agència i les entitats beneficiàries dels fons RETECH per assegurar que les sol·licituds i documentació es presenten de forma correcta.
 - Proposta d'adaptació i/o reformulació de projectes, si escau, a l'efecte de garantir la seva adequació als requisits exigits per l'assignació de fons RETECH
 - Suport als diferents operadors en el procés de preparació i presentació de candidatures per garantir el compliment dels requeriments de subvencionalitat o altres necessaris per acollir-se als mecanismes de finançament, amb l'objectiu d'optimitzar l'obtenció de recursos.
- Control i seguiment en la justificació de despeses
 - Revisió i validació amb els responsables de l'Agència de les despeses imputables a cada projecte RETECH per garantir-ne l'elegibilitat d'acord a la normativa europea d'assignació de fons.
 - Coordinació amb les parts interessades per assegurar la correcta justificació financera.
 - Realització dels informes pels responsables de comptabilitat de l'Agència per la realització del pagament i per al bon control econòmic dels fluxos de tresoreria.
 - Revisió i validació de la documentació fiscal, administrativa i econòmica, ajustant-se al marc legal i compliment de la normativa vigent.
 - Preparació d'informes de seguiment financer per a la direcció de l'Agència i Incibe, en el marc del Node 2 "Iniciatives estratègiques en ciències de la salut, Smart transportations i indústria connectada"
- Relació amb els organismes
 - Interlocució amb INCIBE i altres organismes implicats en els fons RETECH
 - Resposta a requeriments i sol·licituds d'informació per part dels organismes de control
- Gestió d'eines i plataformes de control dels fons
 - Alta i gestió de projectes a COFFEE
 - Control de la correcta execució de fons
- Suport al personal intern de l'Agència
 - Organització de sessions informatives internes per als equips implicats en la gestió dels fons RETECH
 - Suport en la resolució de dubtes administratius
- Redacció i presentació d'informes
 - Elaboració d'informes periòdics de seguiment sobre l'estat d'execució dels fons RETECH
 - Presentació d'indicadors de gestió per avaluar l'impacte dels fons en els projectes implementats
 - Preparació de documentació per a la rendició de comptes davant els òrgans competents

- Resolució d'incidències i control de riscos
 - Identificació i gestió de possibles riscos administratius o financers en l'execució dels fons, i definició del pla de prevenció/mitigació/gestió.
 - Coordinació amb assessors legals per resoldre dubtes sobre normativa i *compliance* en fons europeus
- Suport en la Difusió i Transparència
 - Coordinació d'accions per garantir la publicitat i transparència de l'ús dels fons RETECH
 - Suport en l'elaboració d'informes per a la publicació en portals de transparència
 - Assistència en la difusió de resultats del projecte mitjançant memòries i comunicats oficials

2.2.3 Característiques del servei.

De tot el que s'ha exposat prèviament es pot observar com, a l'hora de presentar les seves ofertes, els licitadors han de tenir en compte els següents elements essencials:

- Que la proposta d'Oficina de gestió de fons ha d'establir els mecanismes i procediments necessaris per assolir la totalitat dels objectius esmentats, on es valoraran les propostes de valor per millorar el servei sol·licitat, amb la finalitat d'assolir uns millors resultats i una millor gestió dels fons europeus gestionats per l'Agència.
- Que l'equip humà proposat i la seva organització aportí el coneixement i expertesa necessaris per assolir els objectius amb solvència, donant resposta a la necessitat i funcions que demana l'Agència.

2.3 Lot 2: Oficina de Suport a la gestió de projectes de ciberseguretat derivats de fons europeus

2.3.1 Objecte i abast dels serveis.

L'objecte de la present licitació és la contractació d'una Oficina tècnica de suport a la Gestió de Projectes de Ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya finançats amb fons RETECH que tindrà com a missió principal garantir una execució eficient, rigorosa i conforme a la normativa vigent de tots els projectes impulsats en el marc d'aquests fons. Aquesta oficina actuarà com a unitat de suport transversal, assegurant el correcte desenvolupament, justificació i seguiment de cada projecte des de la seva posada en marxa fins al seu tancament administratiu i financer, i interactuarà de forma continua amb l'Oficina de Gestió de Fons (Lot 1).

L'Oficina vetllarà per l'aplicació de les millors pràctiques en la gestió de projectes de ciberseguretat, assegurant el compliment dels terminis establerts, la correcta assignació de recursos i la coordinació entre els diferents actors implicats. Així mateix, garantirà la transparència en la gestió dels fons i l'assoliment dels objectius estratègics definits en cada projecte/iniciativa.

2.3.2 Objectius del servei

El servei sol·licitat en aquest lot vol assolir els següents objectius, que es llisten a continuació:

- Control i seguiment dels projectes de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya emmarcats en el programa RETECH.
- Control i seguiment de tot el cicle de vida dels projectes: convocatòries, avaluacions, negociacions, posada en marxa, execució i tancament dels projectes.
- Garantir que totes les actuacions estiguin coordinades entre totes les parts i es disposi d'una planificació actualitzada en tot moment de cada projecte.
- Supervisar i controlar l'execució dels projectes finançats amb fons RETECH, assegurant la seva alineació amb els requeriments europeus i nacionals.
- Garantir la correcta justificació econòmica i tècnica de cada projecte, assegurant el compliment dels criteris d'elegibilitat i reporting establerts.
- Coordinar-se amb les entitats beneficiàries i els diferents agents implicats per facilitar una execució fluïda dels projectes.
- Implementar mecanismes de seguiment i control per monitoritzar l'estat d'execució, detectar desviacions i riscos, i proposar mesures correctores.
- Donar suport en auditories i processos de verificació per assegurar el compliment de la normativa i les obligacions contractuals.
- Seguiment i control de les contractacions necessàries per dur a terme els diferents projectes, a l'efecte de garantir el compliment dels terminis i dels requisits establerts en les convocatòries.
- El seguiment i control de la documentació necessària per a la justificació de les despeses que ha comportat cada projecte, a l'efecte de garantir el compliment dels terminis i dels requisits establerts en les convocatòries.
- Seguiment de les fites establertes durant l'execució dels projectes validant el compliment dels terminis així com la completesa dels lliurables esperats durant el seu desenvolupament.
- Facilitar el tancament dels projectes, assegurant la justificació, correcta documentació i arxivament de la informació.

2.3.3 Activitats que s'esperen del servei

De tot el que s'ha exposat prèviament es pot observar com, a l'hora de presentar les seves ofertes, els licitadors han de tenir en compte els següents elements essencials:

- Assistència en la gestió i execució de projectes de Ciberseguretat que són finançats amb fons RETECH.

- Gestionar el seguiment de la implementació d'actuacions de ciberseguretat dels diferents projectes i iniciatives encarregades a entitats públiques i proveïdors.
- Suport als diferents actors interns i externs implicats en l'execució de projectes, definir i fer el seguiment dels indicadors, garantir l'assoliment de les fites establertes, identificar desviacions i riscos que puguin afectar l'assoliment dels objectius, proposar solucions per corregir-los, i assegurar la qualitat en l'execució de les actuacions.
- Assistir als Comitès de seguiment i direcció relacionats amb l'execució dels projectes i iniciatives RETECH.
- Coordinar les àrees internes de l'Agència amb les entitats públiques i els proveïdors implicats en els projectes RETECH en l'aplicació de les metodologies i models previstos.
- Garantir l'alineament de les actuacions que s'executin amb l'estratègia en ciberseguretat de l'Agència i assegurar la seva qualitat i elegibilitat pels fons Retech.
- Vetllar perquè els lliurables, indicadors i informació resultant de l'execució de les actuacions compleixi amb els requeriments necessaris per a la seva integració i explotació per part de l'Agència un cop finalitzin les actuacions.
- Promoure i impulsar, juntament amb l'àrea de comunicació de l'Agència, les actuacions de difusió i comunicació del projecte.

3 Condicions d'execució del servei

3.1 Horaris

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

3.2 Localització física.

Inicialment, els equips prestataris dels serveis estaran ubicats físicament a les oficines de l'adjudicatari o en alguna altra que ambdues parts acordin, atenent sempre a la seguretat de la informació gestionada pel servei. Tot i això, l'Agència considera que l'adjudicatari, en coordinació del responsable del contracte, podria arribar a prestar/executar fins al 50% de les tasques/projectes/serveis amb recursos ubicats a les instal·lacions de l'Agència de Ciberseguretat a l'Hospitalet de Llobregat.

Adicionalment, 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.

3.3 Equip de treball

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos de l'adjudicatari del contracte amb la qualificació necessària i adequada per a la prestació del servei.

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis 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 i 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.
- Altres necessaris per al bon desenvolupament dels serveis.

El licitador de cada lot proposarà un equip de treball (descriuint-ne els perfils, dedicació, pla de treball, etc.) per a l'execució dels serveis sol·licitats en el present plec, d'acord amb les condicions i paràmetres esmentats en els apartats d'aquest plec.

No es preveu la possibilitat de transferència del personal intern de l'Agència o dels seus clients.

L'adjudicatari de cada lot disposarà d'una figura que assumirà les tasques de **Cap de Servei d'Oficina**, com es descriu en l'**apartat 3.3.1 "Perfils"** del present Plec.

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.

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 de l'equip que donen servei a l'Agència.

Per fer l'estimació d'hores necessàries per l'execució dels serveis demanats, l'Agència ha tingut en compte les actuacions previstes en el Pla Anual Operatiu (PAO) dels fons europeus Retech, així com el coneixement tècnic de l'Agència en l'execució de projectes similars. Els projectes que es contemplen actualment són:

- Protecció d'administracions locals
- Acompanyament a la certificació de PIMES del sector TIC
- Ciberacadèmia: continguts del coneixement generat en projectes
- Accions de conscienciació de la ciberseguretat per a la ciutadania
- Centre demostrador de tecnologies emergents en ciberseguretat

Per tant, l'estimació aproximada d'hores efectives necessàries per l'execució dels serveis demanats en aquest plec és:

- LOT 1 – Oficina de suport i assessorament a la gestió administrativa de Fons RETECH: **6400 hores**.
- LOT 2 – Oficina de suport a la gestió de projectes de ciberseguretat: **7200 hores**

LOT 1 – Oficina de suport i assessorament a la gestió administrativa de Fons RETECH :

Perfil	Hores estimades
Cap de Servei	1.600 hores
Consultor Sènior Expert en gestió de fons	4.800 hores

LOT 2 – Oficina de suport a la gestió de projectes de ciberseguretat :

Perfil	Hores estimades
Cap de Servei	1.600 hores
Consultor Sènior Expert en gestió de projectes de ciberseguretat	5.600 hores

3.3.1 Perfils

Els requeriments mínims dels perfils professionals que poden composar l'equip són els següents:

LOT 1 – Oficina de suport i assessorament a la gestió administrativa de Fons RETECH:

PERFIL	REQUISITS	FUNCIONS
Cap de Servei “Oficina de suport i assessorament a la gestió administrativa de Fons RETECH”	- Graduat/ada universitari/a (anteriorment diplomatures o llicenciatures). - Cal que acrediti un mínim de 5 anys d'experiència professional en l'àmbit de projectes similars a l'objecte del contracte.	- 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. - Responsable de l'Oficina de gestió de fons, assigna les funcions que corresponen als consultors sènior, prioritza les tasques i n'efectua el seguiment. - Efectua el seguiment global del servei, planifica i coordina les diferents accions. - Executa amb la resta de l'equip les tasques objecte del servei. - Revisa el desenvolupament de les iniciatives, projectes o accions en les que estigui treballant l'equip, així com el compliment dels calendaris previstos en cada cas. - Participa en les reunions dels comitès de seguiment del servei i altres comitès que determini l'Agència. - Gestió i coordinació de les comunicacions amb les parts interessades dels projectes. Inclouent l'organització i documentació de les reunions de projecte. - Supervisió i implementació de les normes de comunicació i visibilitat associades al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència. - Suport administratiu general a la direcció i coordinació del programa. - Actualització i presentació de tota la documentació administrativa requerida (Pla Operatiu Anual (PAO), PCI, actes de comissions, justificació de despesa, entre altres)
Consultor Sènior Expert en gestió de fons	- Graduat/ada universitari/a (anteriorment diplomatures o llicenciatures). - Cal que acrediti un mínim de 3 anys	- Executor de les funcions detallades en aquest plec i de les iniciatives que se'n derivin un cop assignades pel cap de l'Oficina de Gestió de Fons. - Revisa amb el cap de l'Oficina de Gestió de Fons el correcte desenvolupament de les iniciatives, projectes o accions assignats, així com el compliment dels calendaris previstos en cada cas.

	d'experiència professional en l'àmbit de projectes similars a l'objecte del contracte.	• Efectua el seguiment de l'operativa diària i li correspon la identificació i gestió dels problemes específics que puguin sorgir. • Gestió administrativa de les activitats relatives a totes les fases dels projectes incloent processos de contractació i justificació, incloent el suport administratiu a les subvencions. • Implementació del Pla de Control Intern del Fons. • Revisió i validació de la documentació administrativa i econòmica, ajustant-se al marc legal i compliment de la normativa vigent. • Aportació de la documentació sol·licitada per les entitats competents per a la comprovació del bon ús dels fons públics. • Realització dels informes pels responsables de comptabilitat de l'Agència per la realització del pagament i per al bon control econòmic dels fluxos de tresoreria. • Redacció d'informes, estadístiques, indicadors, taules i resums.
--	---	---

LOT 2 – Oficina de suport a la gestió de projectes de ciberseguretat:

PERFIL	REQUISITS	FUNCIONS
Cap de Servei "Oficina Gestió de Projectes de Ciberseguretat"	• Graduat/ada universitari/a (anteriorment diplomatures o llicenciatures). • Cal que acrediti un mínim de 5 anys d'experiència professional en l'àmbit de gestió de projectes de ciberseguretat.	• 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. • Responsable de l'Oficina de gestió de projectes RETECH de ciberseguretat, assigna les funcions que corresponen als consultors sènior, prioritza les tasques i n'efectua el seguiment. • Efectua el seguiment global del servei, planifica i coordina les diferents accions. • Executa amb la resta de l'equip les tasques objecte del servei. • Revisa el desenvolupament de les iniciatives, projectes o accions en les que estigui treballant l'equip, així com el compliment dels calendaris previstos en cada cas. • Participa en les reunions dels comitès de seguiment del servei i altres comitès que determini l'Agència. • Assessorament tècnic en el desenvolupament del projecte. • Elaboració de cronogrames per al desplegament del servei. • Establir sistema d'indicadors i mètriques segons requeriments del projecte. • Definir metodologies de treball adequats per a l'execució del servei.
Consultor Sènior	• Graduat/ada universitari/a	• Executor de les funcions detallades en aquest plec i de les iniciatives que se'n derivin un cop assignades pel cap de l'Oficina de Gestió de Projectes.

Expert en gestió de projectes de ciberseguretat	(anteriorment diplomatures o llicenciatures). • Cal que acrediti un mínim de 3 anys d'experiència professional en l'àmbit de gestió de projectes de ciberseguretat o similar.	• Revisar el correcte desenvolupament de les iniciatives, projectes o accions assignades, així com el compliment dels calendaris previstos en cada cas. • Actuar com a punt de contacte principal amb les parts implicades (agents receptors de la subvenció, entitats finalistes on es despleguen els projectes, proveïdors,...). • Coordinar, donar suport i executar les accions de difusió i comunicació segons indicacions de l'àrea de comunicació de l'Agència. • Definir i portar a terme els seguiments necessaris amb les parts implicades (agents receptors de la subvenció, entitats finalistes on es despleguen els projectes, proveïdors,...) per garantir l'assoliment de les fites establertes. • Vetllar per la qualitat dels lliurables definits. • Donar suport als diferents actors interns i externs implicats en l'execució del projecte, i establir mètodes de coordinació addicionals, si escau. • Efectuar el seguiment de l'operativa diària i, si correspon, la identificació i gestió dels problemes específics que puguin sorgir. • Definir, actualitzar i mantenir disponibles els indicadors operatius i de seguiment pel seguiment del projecte. • Identificar desviacions i riscos que puguin afectar a l'assoliment dels objectius, proposar solucions per a corregir-los i gestionar-los i escalar-los a l'Agència. • Assistir als comitès de seguiment, coordinació i direcció relacionats amb l'execució de l'encàrrec i en tots aquells que se'n derivin, actuant com a responsable de la coordinació i seguiment del present projecte, oferint suport tècnic i resolent les qüestions necessàries. • Assegurar la qualitat en l'execució de les actuacions, establint mètodes de validació amb els actors implicats (agents intermediaris, beneficiaris finals,...) per aprovar i justificar la finalització de cada servei i la correcta execució dels encàrrecs d'acord als estàndards, metodologies i models previstos. • Reportar i comunicar a l'Agència de forma contínua o amb la periodicitat definida, l'estat del desplegament de les actuacions. • Realitzar els informes, presentacions, documents, protocols, processos necessaris. Participar en les presentacions de resultats que correspongui. • Analitzar la informació tècnica i documentació necessària durant tot el cicle de vida de la subvenció, resolent consultes i dubtes que se'n derivin. • En l'àmbit de l'elaboració d'expedients de contractació, donar suport a la redacció de plecs de prescripcions tècniques i administratius necessaris. • Tasques relatives a la generació de metodologies, traspàs de coneixement a proveïdors, i suport en la seva implementació:
---	--	---

		1) Encarregar-se de l'anàlisi, sistematització i estructuració d'informació tècnica per documentar metodologies i models perquè siguin exportables i es puguin aplicar a altres entitats. 2) Establir un repositori d'informació ordenat i actualitzat en el marc del seguiment i coordinació del projecte 3) Presentar metodologies i models a proveïdors i entitats públiques i monitoritzar les primeres implementacions per assegurar-ne la seva correcta execució i qualitat. 4) Aprendre i interioritzar les metodologies i models de treball per oferir, a entitats públiques i proveïdors, suport en la seva aplicació, resolució de consultes tècniques, qüestions d'interpretació, i el suport requerit per assegurar una correcta comprensió i implementació de la seva aplicació en la consecució dels encàrrecs realitzats. 5) Elaboració de documentació de suport i plantilles. • Qualsevol altra activitat de naturalesa anàloga que se'n derivi.
--	--	---

S'entén que aquests perfils es corresponen amb els rols que, des de l'Agència, s'identifiquen per la prestació del servei dels dos lots licitats.

3.4 Canvi de recurs

L'Agència tindrà dret a exigir justificadament a l'adjudicatari del contracte 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 laborables a partir de la recepció de la comunicació per part de l'adjudicatari o bé la notificació de l'Agència a l'empresa adjudicatària del contracte. L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies laborables 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. Si l'objecte del contracte ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en aquest.

3.5 Control de rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària del contracte podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit a l'Agència amb una antelació mínima de 14 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. L'Agència comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa assumirà la selecció de les persones de nova incorporació, la coexistència en el servei del personal sortint i l'entrant sense cost per l'Agència, assegurant el correcte traspàs de coneixement

en els següents 15 dies i duent a terme els controls necessaris per garantir-lo entenent, per tant, la no facturació d'aquests dies d'adaptació i traspàs. Sens perjudici que si s'escau es puguin aplicar les penalitats escaients.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi. Si l'objecte del contracte ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en el contracte.

3.6 Eines i equipament per a la prestació de serveis.

Les principals eines requerides (gestió d'esdeveniments, alertes, sistema de registre, anàlisi de codi, web i infraestructura...) per la prestació del servei seran proporcionades per l'Agència. L'adjudicatari haurà de fer servir aquestes eines, no podent extreure informació fora de l'àmbit d'actuació per la seva manipulació o explotació sense autorització prèvia de l'Agència.

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.
- 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 ni tampoc ordinadors portàtils amb el programari habitual de l'Agència.
- 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 4G/5G.
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

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 per l'Agència.

3.7 Gestió del coneixement

Amb l'objectiu de garantir que l'Agència disposi del coneixement necessari per a la correcta execució de les seves funcions es requereix que l'empresa adjudicatària registri tot el coneixement que disposi i es generi en la contractació que derivi d'acord amb les directrius del l'Agència.

A tal efecte, l'adjudicatària haurà de mantenir aquest coneixement actualitzat i accessible per a l'organització, havent de proporcionar una descripció detallada del coneixement que es disposi i es generi al servei ofert, i tenint, per part de l'organització, accés a aquest coneixement en qualsevol moment.

3.8 Seguretat Corporativa

Un cop adjudicat el contracte, l'empresa adjudicatària 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 l'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 (ENS, LOPDGDD, GDPR, LSSI, etc.).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari del contracte 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.

3.9 Control de Gestió

L'empresa adjudicatària del contracte, i en especial el cap de servei, haurà de col·laborar amb el responsable de la planificació pressupostària i el control de gestió de l'Agència per tal:

- De complir amb el model de seguiment econòmic i planificació en termes de capacitat i execució de tasques.
- D'ajustar-se als procediments de facturació que determini l'Agència.
- De conformar les factures en relació amb el reportat de serveis efectuat i acceptat per l'Agència, d'acord amb els procediments establerts.
- D'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.
- Memòria d'activitat del contracte.
- 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 de l'adjudicatari. En el cas en què sigui necessària aquesta col·laboració, l'Agència farà una notificació amb dues setmanes d'antelació.

3.10 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.

Els responsable de servei de l'Agència serà els responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats per l'empresa adjudicatària. 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.

3.11 Formació

L'empresa adjudicatària del contracte realitzarà 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.

3.12 Contingència

L'adjudicatari 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) 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
 - Personal de l'Agència, o de tercers parts determinades per aquest, per a la correcta gestió del servei.
- 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.

3.13 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts per l'Agència vigents en el moment de l'execució del servei objecte del contracte.

3.14 Seguretat

En matèria de seguretat de la informació, l'empresa adjudicatària té les següents obligacions:

3.11.1. Deure de confidencialitat

L'empresa adjudicatària així com els possibles subcontractistes han de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat s'haurà de mantenir durant 10 anys, o el que s'especifiqui en el contracte, des de que es va tenir coneixement de la informació, excepte en relació a les dades personals a les que accedeixin respecte a les que caldrà mantenir el deure de confidencialitat de manera indefinida, subsistint inclús quan es finalitzi la relació contractual, segons estableix la Llei Orgànica 3/2018.

L'empresa ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal ja sigui intern com extern, que estigui involucrat en l'execució del contracte i possibles subcontractistes i ha de controlar el seu compliment.

L'empresa adjudicatària ha de posar en coneixement de l'Agència, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.

3.11.2. Dades de caràcter personal

En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària del contracte donarà compliment com a encarregat de tractament del que estableix el Reglament General de Protecció de Dades.

3.11.3. Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc legal en matèria de ciberseguretat i amb el marc normatiu intern que siguin aplicables.

En relació al marc legal en matèria de ciberseguretat, i, en concret, al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'empresa adjudicatària del contracte haurà d'assegurar la conformitat dels sistemes d'informació que sustentin la prestació de serveis o de les solucions que pugui proveir amb l'ENS durant tot el termini d'execució del contracte i, si escau, haurà d'estendre aquesta exigència a la cadena de subministrament. L'Agència de Ciberseguretat podrà requerir a l'empresa adjudicatària del contracte el lliurament de la documentació acreditativa de la conformitat amb l'ENS. L'empresa adjudicatària del contracte haurà de designar, segons estableix l'ENS, un punt de contacte per a la seguretat (POC) que canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat de la informació i la gestió dels incidents que es puguin produir durant l'execució del contracte.

A més de l'ENS i la normativa i guies tècniques que el desenvolupen, l'empresa adjudicatària del contracte haurà de conèixer i aplicar el marc normatiu intern, que inclourà el Marc Normatiu de Seguretat la Informació de la Generalitat de Catalunya i la normativa pròpia, les directrius o instruccions de l'Agència de Ciberseguretat. Especialment haurà de complir amb la Política de seguretat aplicable i la normativa relativa a l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació, aprovada per Instrucció de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i que es pot consultar al lloc web d'aquesta Secretaria. Si escau, l'empresa adjudicatària del contracte haurà de desenvolupar els procediments que siguin necessaris per a poder aplicar el marc normatiu.

3.11.4. Capacitat tècnica

Per a poder executar el contracte i oferir garanties de la seva capacitat tècnica, l'empresa adjudicatària del contracte haurà de presentar compromís exprés d'adscripció al contracte dels mitjans personals que s'especifiquin als plecs, complint amb els requeriments definits de formació, i acreditar la disposició efectiva dels mateixos.

L'empresa adjudicatària del contracte ha de garantir que tot el personal sigui conscienciat, rebí formació i informació sobre els seus deures, obligacions i responsabilitats en matèria de seguretat derivats de la legislació, del marc normatiu intern i dels procediments i directrius aplicables, recordant les possibles mesures disciplinàries aplicables i el seu deure de confidencialitat respecte a la informació a la que tingui accés.

3.11.5. Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat

Tant en el cas que es desenvolupin productes/eines, es facin integracions amb altres eines o s'adquireixin eines de mercat o qualsevol component de sistemes d'informació (hardware, software, etc.), aquests hauran de ser compatibles amb l'arquitectura de seguretat de l'Agència i complir amb els requeriments de seguretat que estableixi el marc legal i el marc normatiu intern, sotmetre's a proves tècniques de seguretat i aplicar les correccions necessàries prèviament a la posada en producció del producte/solució/eina. Caldrà incorporar el producte/eina dins el procés de desenvolupament segur de l'Agència de Ciberseguretat des de la fase de disseny fins a la posada en producció.

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de garantir que disposa dels perfils amb la capacitat i la formació necessària per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició. A més, haurà de proporcionar formació i capacitat per al personal que designi l'Agència per tal que aquest personal adquireixi els coneixements necessaris per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició.

En cas que es contractin productes de seguretat o serveis de seguretat de les tecnologies de la informació i la comunicació que vagin a ser emprats en els sistemes d'informació de l'Agència, segons estableix l'ENS, hauran de tenir certificada la funcionalitat de seguretat relacionada amb el seu objecte d'adquisició. Els productes o serveis de seguretat hauran de constar al Catàleg de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del Centre Criptològic Nacional o bé complir amb els criteris que estableixi l'Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información del Centre Criptològic Nacional o, en el seu defecte, acreditar que el producte o servei disposa de requeriments equivalents.

3.11.6. Interconnexions

Segons preveu l'ENS, en el cas que sigui necessari realitzar interconnexions entre sistemes de l'empresa adjudicatària del contracte i l'Agència o amb d'altres entitats:

- No es podran dur a terme, tret que prèviament hagin estat autoritzades expressament per l'Agència.
- En cas que s'autoritzi una interconnexió, l'empresa adjudicatària del contracte haurà de garantir que es documentin com a mínim les característiques de la interfície, els requisits de seguretat i protecció de dades i la naturalesa de la informació intercanviada. Aquesta documentació l'haurà de facilitar a l'Agència.
- L'empresa adjudicatària del contracte haurà de participar en els mecanismes de coordinació que estableixi l'Agència i seguir els procediments establerts per aquest fi, per a poder atribuir i exercir de manera efectiva, les responsabilitats en relació a cada sistema interconnectat.

3.11.7. Verificació del compliment i auditoria

L'Agència es reserva el dret a verificar i auditar, amb mitjans propis o de tercers, el compliment de les mesures de seguretat requerides en base al marc legal de ciberseguretat i al marc intern per als sistemes d'informació emprats per a l'execució del contracte, en el moment i amb la periodicitat que s'estimi convenient. L'Agència podrà requerir el seguiment dels plans d'acció derivats d'aquestes verificacions i auditories. L'empresa adjudicatària del contracte haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en relació a aquest model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat. Si escau, la gestió del compliment es realitzarà amb les eines que determini l'Agència de Ciberseguretat.

3.11.8. Incidents de seguretat

El POC haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat qualsevol incident de seguretat que pugui redundar, directament o indirectament, en la seguretat dels sistemes d'informació, en els terminis i per les vies que determini o els procediments establerts. L'empresa adjudicatària del contracte haurà d'aportar tota la informació necessària per a la seva gestió i notificació als organismes competents per part de l'Agència de Ciberseguretat.

En cas que sigui necessari, l'empresa adjudicatària del contracte haurà de col·laborar amb qualsevol de les tasques que siguin requerides per part de l'Agència de Ciberseguretat per a la identificació, contenció, erradicació, recuperació i recopilació de les evidències dels incidents de seguretat.

3.11.9. Accés a la informació

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.) per a poder desenvolupar l'objecte del contracte.

Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'Agència de Ciberseguretat i l'empresa establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

3.15 Assegurament i control de la qualitat i la millora contínua

L'empresa ha de vetllar per l'excel·lència i millora contínua dels processos, components tècnics i serveis sota el seu abast.

Per tal de garantir que s'aborda la qualitat i la millora, l'adjudicatari haurà d'elaborar, mantenir i executar un "Pla de Qualitat i Millora Contínua" que inclogui, entre d'altres:

- Anàlisi i avaluació de les dades obtingudes de la mesura del servei, tant de producció i activitat com de gestió de l'incidental i operació.
- Plans de millora del servei orientats a millorar el compliment dels objectius del servei i del negoci.
- Accions per l'assegurament i control de la qualitat (revisions, proves, etc.), amb major rigor, intensitat i profunditat segons la criticitat del projecte/servei/component.
- Accions per reduir el nombre d'incidències, problemes freqüents i el suport.
- Accions per millorar la qualitat percebuda i la satisfacció dels usuaris.
- Accions preventives per la mitigació de riscos, tenint en compte la seva probabilitat i el seu impacte.
- Accions dirigides a millorar la gestió del coneixement i incrementar la usabilitat dels serveis.
- Accions per maximitzar l'eficiència i la sostenibilitat del servei.

3.16 Seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de presentar un informe de seguiment de cada contracte d'acord amb els indicadors de compliment i altra informació rellevant pel seguiment del servei. Aquests informes s'avaluaran als comitès operatius i es formalitzaran i s'elevaran els seus resultats a la resta de comitès.

L'informe de seguiment haurà de tenir, com a mínim:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats per a cada, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat i la informació addicional que es consideri escaient per al correcte desenvolupament del contracte.
- Un informe de dedicació del contracte a les diferents funcions requerides, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços.
- Un informe d'accions de millora de l'activitat del propi contracte, on es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió (per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis. La periodicitat

de l'informe de seguiment serà mensual, quant al seguiment de les activitats i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà amb la periodicitat indicada en cada contracte o el que es determini per part del responsable del contracte de l'Agència de Ciberseguretat.

Pel control i seguiment del servei s'utilitzaran dades, mètriques i informes (en endavant informació) que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei. Aquesta informació es pot fer extensible a altres Unitats, Àrees, Direccions de l'Agència o tractar-se d'anàlisi puntual.

L'empresa adjudicatària del contracte és la responsable de generar i lliurar la informació que es determini en els diferents àmbits del servei, la qual ha de permetre a l'Agència governar, controlar i gestionar els serveis prestats objecte del contracte, tant des d'una òptica individual, com transversal i global.

La periodicitat, dates límit de lliurament, canals de transmissió, format exacte i contingut detallat de la informació a elaborar en tots els àmbits del servei, seran definits per l'Agència. L'Agència podrà sol·licitar, durant la vigència del contracte, ampliacions i canvis en el contingut, periodicitat, canals i format de la informació per ajustar-se a les necessitats de seguiment dels serveis.

L'empresa es compromet a automatitzar tot el possible els processos de generació i transmissió de la informació, arribant a la màxima integració possible.

L'empresa es compromet a proporcionar informació veraç i contrastada, i haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir-ho. L'Agència podrà dur a terme les auditories que consideri necessàries per a la seva verificació, obligant-se l'empresa a participar-hi de manera activa i diligent sense cap cost afegit per a l'Agència.

L'Agència podrà sol·licitar informació de forma immediata i l'empresa hi donarà resposta ràpida fora de la planificació establerta.

3.17 Integració amb altres equips

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

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.

