AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DELS EQUIPS DE SEGURETAT, MITJANÇANT ARRENDAMENT AMB OPCIÓ DE COMPRA, I DELS SERVEIS ASSOCIATS DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Contingut

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, en endavant l'Ajuntament, pel subministrament dels sistemes de seguretat així com dels serveis associats a la implantació, suport a l'operació i manteniment.

Les prescripcions que segueixen a continuació inclouen una descripció dels sistemes actuals així com els requeriments tècnics generals i els requeriments tècnics específics dels serveis de la present contractació.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Subministrar els equips de seguretat i llicenciament necessaris per garantir la protecció de la infraestructura informàtica de l'Ajuntament davant amenaces externes.
- Dotar l'Ajuntament d'un mantenidor que s'encarregui de dur a terme proactivament les tasques de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu associades als equips subministrats.
- Garantir l'evolució tecnològica, manteniment i suport dels sistemes de seguretat, adaptant-se a les noves amenaces i necessitats de l'Ajuntament.

2.2 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és:

- Subministrament, mitjançant arrendament amb opció de compra:
  - Equips de seguretat.
  - Llicenciament dels equips de seguretat.
- Serveis
  - Actualització i manteniment preventiu, correctiu, normatiu i evolutiu dels sistemes de seguretat per garantir la seguretat de la xarxa.
  - Suport en la gestió i operació dels equips.

El contracte és en modalitat claus en mà. Per tant, les licitadores no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal del l'Ajuntament en tasques associades a l'adequació i implantació dels serveis i sistemes requerits. L'Ajuntament no assumirà cap altre cost associat a la implantació dels elements contemplats, a banda dels especificats per les licitadores a les seves propostes.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

3 Descripció de la situació actual

A continuació es descriu la situació actual dels sistemes de seguretat objecte de renovació en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

L'Ajuntament disposa actualment d'un entorn de seguretat basat íntegrament en tecnologia del fabricant Fortinet. Concretament:

- Dos tallafocs FortiGate 500E en alta disponibilitat, allotjats en CPDs diferenciats.
- Sistema de gestió i anàlisi de logs centralitzat FortiAnalyzer.
- Solució d'autenticació multifactor FortiToken amb 250 llicències perpètues vigents.

Aquesta infraestructura configura un ecosistema Fortinet altament integrat, on les diferents peces de seguretat es comuniquen i cooperen de manera nativa, aprofitant protocols propis i funcionalitats avançades del fabricant.

A més, permet una gestió centralitzada de logs, correlació d'events, i orquestració de polítiques de seguretat i redueix la complexitat de la solució, ja que no cal desenvolupar ni mantenir adaptacions entre plataformes heterogènies.

Mantenir aquest entorn homogeni a través de les solucions de Fortinet, permet garantir la compatibilitat total amb la solució FortiToken ja desplegada, gràcies a la possibilitat de reutilització directa de llicències, exclusiva per productes Fortinet.

Per tant, l'adquisició d'equips i de llicenciament Fortinet s'alinea amb els principis de eficiència, proporcionalitat i racionalitat tècnica que emanen del marc legal de la contractació pública.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

4 Requeriments generals

4.1 Model d'atenció

El model d'atenció entre l'adjudicatària i l'Ajuntament ha de garantir un punt únic de contacte. Aquesta gestió es podrà realitzar per telèfon i correu electrònic. Totes les sol·licituds realitzades han de quedar reflectides mitjançant correu electrònic, de manera que l'Ajuntament les pugui consultar en qualsevol moment.

Atès que els equips de seguretat realitzen una funció crítica per la seguretat informàtica de l'Ajuntament, es requereix un suport tècnic dual:

- Durant l'horari laboral habitual en modalitat 8/5 per incidències lleus, consultes i gestions no urgents.
- En modalitat 24/7 per incidències greus i molt greus.

La classificació d'incidències segons la seva gravetat queda recollida a l'apartat 8, de pla de qualitat.

4.2 Coordinació i seguiment

- L'adjudicatària designarà una persona responsable del projecte, la qual assumirà la direcció i coordinació del projecte amb l'equip assignat, i alhora serà la que es coordinarà amb l'Ajuntament a través del responsable municipal del contracte que es designarà.
- L'Ajuntament podrà sol·licitar, de forma justificada, el canvi de persona responsable del projecte de l'adjudicatària, què s'haurà de fer efectiu en un termini màxim de 15 dies.
- La coordinació del desplegament i implantació del projecte es realitzarà de forma proactiva per part de la persona responsable del projecte i de l'equip de treball assignat.

4.3 Legalitat vigent, protecció de dades i seguretat de la informació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte, específicament:

- L'adjudicatària complirà en tot moment les disposicions contingudes en el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) UE-2016/679 així com la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i en qualsevol altre norma vigent o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest contracte.
- D'acord amb l'article 133.2 LCSP, l'adjudicatària haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència. D'acord amb

l'article 32 del RGPD l'encarregada del tractament haurà d'adoptar les mesures de seguretat necessàries.

- L'adjudicatària s'ha de responsabilitzar del compliment de les mesures en seguretat, d'acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), garantint el compliment de l'ENS de nivell MITJÀ.

Així mateix, l'adjudicatària informarà l'Ajuntament sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització i definirà normes de seguretat que siguin respectades en tots els centres operatius, garantint la seva aplicació mitjançant controls periòdics i auditories realitzades per organitzacions externes.

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatària, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

4.4 Model d'operació

L'adjudicatària haurà de realitzar el manteniment preventiu, correctiu, normatiu i evolutiu de la solució implementada, sent-ne la seva responsabilitat i assumint-ne el seu cost. Totes les despeses derivades d'aquest manteniment estaran incloses en els costos del servei. El Preu del contracte inclou una bossa d'hores associada a tasques de suport i gestió.

Les licitadores hauran d'incloure una proposta de model d'operació on es detallin les metodologies d'aplicació per tal de dur a terme el manteniment preventiu, correctiu, normatiu i evolutiu.

4.5 Model de devolució

Les propostes de les licitadores han de garantir la possible devolució del servei a una altra proveïdora un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament tenint en compte que les llicències i els sistemes proporcionats per l'adjudicatària seran propietat de l'Ajuntament, que podrà adquirir els equips subministrats en modalitat d'arrendament amb opció a compra.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, a la finalització del contracte, l'adjudicatària estarà obligada a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació relativa al contracte, ja sigui tècnica o administrativa, així com tots els suports electrònics que puguin estar en possessió de l'adjudicatària per tal de garantir el traspàs a la nova proveïdora en un termini màxim de 4 setmanes.

4.6 Equip de treball tècnic i certificacions

L'equip tècnic responsable de la gestió, implementació i manteniment de les llicències ha de comptar amb un conjunt de competències i certificacions professionals que

garanteixin l'adequada gestió de la infraestructura de seguretat, així com el compliment dels estàndards de seguretat i operatius establerts.

Cal que la contractista compti, entre el personal adscrit al contracte, amb, com a mínim, un treballador/a amb la següent certificació:

- Fortinet Network Security Expert (NSE): Nivell 4 o superior per garantir un coneixement avançat de la gestió de firewalls FortiGate i altres solucions de seguretat Fortinet.

L'equip tècnic haurà d'estar format per professionals amb una àmplia experiència en la gestió d'equips de seguretat i sistemes de seguretat de xarxa. L'equip haurà de disposar de les següents capacitats:

- Gestió d'equips de seguretat FortiGate: Experiència en la configuració, administració i manteniment de firewalls FortiGate, incloent-hi coneixements sobre la totalitat de les funcionalitats associades a les llicències proporcionades.
- Gestió de sistemes de logs FortiAnalyzer: Coneixement en la gestió de logs i la configuració de sistemes FortiAnalyzer, així com la seva integració amb la infraestructura existent.
- Administració de seguretat de xarxa: Capacitat per gestionar, diagnosticar i resoldre problemes relacionats amb la seguretat de xarxa, aplicant les millors pràctiques i normatives del sector.

4.7 Informes de canvis i millores

L'adjudicatària haurà de lliurar informes trimestrals amb propostes concretes de canvis i millores. Els informes hauran d'incloure:

- Anàlisis de la utilització dels equips i el llicenciament proporcionat.
- Anàlisis de les possibles incidències identificades, incloent les passes que s'han seguit per a la seva resolució de forma cronològica.
- Recull de les actualitzacions i upgrades realitzats quant a les versions de programari.
- Propostes concretes de canvis i millores que permetin optimitzar la postura de ciberseguretat de l'Ajuntament i evitar que es reprodueixin incidències.

AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

5 Requeriments tècnics

5.1 Subministrament d'equips de seguretat

Es requereix el subministrament d'equips de seguretat (firewalls), mitjançant arrendament amb opció de compra, que assegurin l'evolució natural dels equips actualment desplegats. En aquest sentit, els equips a subministrar són:

- 2 FortiGate 400F, o de gamma superior

5.2 Subministrament de llicències

Es requereix el subministrament de llicències per als següents equips de seguretat FortiGate i sistema de logs FortiAnalyzer per garantir la protecció i el rendiment adequat dels sistemes de seguretat dels CPD de l'Ajuntament de Sant Joan Despí. El dimensionament d'aquestes llicències es detalla a l'apartat6.

Es requereix el subministrament de la següent llicència per als firewalls FortiGate400F, o bé els de gamma superior oferts, destinats al CPD principal de l'Ajuntament de Sant Joan Despí:

- 2 llicències FortiGate400F – Unified Threat Protection (UTP), o les associades als equips amb prestacions superiors oferts, que inclogui les següents funcionalitats:
  - Intrusion Prevention System (IPS): Protecció avançada contra intrusions a la xarxa.
  - Advanced Malware Protection (AMP): Protecció contra malware avançat.
  - Application Control: Control d'aplicacions per gestionar l'ús de software a la xarxa.
  - URL, DNS i Video Filtering: Filtrat de trànsit web i control d'accés a vídeos en línia.
  - Antispam Service: Servei de detecció i bloqueig de correus electrònics de spam.
  - FortiCare Premium: Suport tècnic i serveis de manteniment Premium per a l'equip, amb accés a actualitzacions de programari i assistència especialitzada.

Per altra banda, també es requereix el subministrament de la següent llicència per al sistema de gestió de logs i monitorització:

- Llicència FortiAnalyzer (per una capacitat de d'entre 1 i 6 GB diaris de logs), incloent:
  - FortiCare Premium Support per al FortiAnalyzer per tota la durada del contracte.

5.3 Serveis associats

A continuació es detallen els serveis d'oferta obligatòria i els serveis addicionals que es valoraran.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

5.3.1.1 Serveis d'oferta obligatòria

5.3.1.1.1 Implantació

Tot i que actualment l'Ajuntament disposa d'equips del mateix fabricant, no es volen mantenir les configuracions ni les regles definides fins ara. En aquest sentit, la instal·lació s'haurà de fer des de zero i els equips s'hauran de posar en producció de manera independent dels paràmetres ja existents.

Qualsevol regla que es vulgui aprofitar haurà de ser prèviament auditada i revisada amb deteniment.

Es requereix la inclusió d'un pla d'implantació amb el detall de les tasques a realitzar, fases i durada estimada així com l'equip de projecte proposat. En aquest sentit, es valoraran els models d'implantació proposats per les licitadores per tal d'abordar el procediment de migració dels equips tenint en compte aquests requeriments.

Aquest Pla d'implantació serà validat pel responsable municipal del contracte.

Donat l'objecte del contracte i la criticitat de les llicències cal tenir en compte que cal actuar sobre sistemes que estan en producció. Per això, caldrà que les accions crítiques es realitzin fora d'hores, planificant l'impacte mínim de l'aturada i que es prenguin les màximes precaucions durant la implementació, sempre sota validació prèvia del responsable municipal.

Caldrà realitzar una reunió de kick off en el termini màxim de dues setmanes des de la formalització del contracte.

Un cop finalitzada la implantació, l'adjudicatària lliurarà la documentació complerta de tot el projecte (arquitectura dissenyada, característiques dels equips implantats, configuració aplicada, regles de seguretat aplicades, etc.), a més de la que es detalla en la prescripció 4.4. referent al model de devolució.

Periòdicament, caldrà actualitzar la documentació.

5.3.1.1.2 Vigilància proactiva

Es prestarà un servei de vigilància proactiva contínua en relació amb les possibles amenaces a la seguretat. Aquest servei comprèn el seguiment d'errors detectats pels fabricants i d'alertes del CCN i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. Es monitoritzaran noves vulnerabilitats i s'aplicaran mesures com actualitzacions, ajustos de configuració i noves normes per protegir els sistemes.

5.3.1.1.3 Actualització i configuració del servidor

Es prestarà un servei d'actualització i configuració del servidor del sistema de logsFortiAnalyzer. Aquest servei inclou la instal·lació d'actualitzacions, l'optimització del rendiment i la seguretat, la revisió de la configuració actual i la millora de la gestió i anàlisi dels logs.

5.3.1.1.4 Manteniment

L'adjudicatària actuarà com a intermediària directe amb el fabricant per gestionar qualsevol incidència tècnica relacionada amb el llicenciament dels equips de seguretat.

Això inclou la gestió de les sol·licituds de suport tècnic, coordinant la comunicació entre l'Ajuntament i el fabricant per tal d'assegurar la correcta resolució dels problemes, així com el seguiment i actualització de l'estat de les incidències fins a la seva resolució final.

Quant al manteniment, l'adjudicatària serà la responsable de les següents tasques de manteniment:

- Suport per resolució d'incidències segons l'horari definit en l'apartat 4.1., de model d'atenció
- Assistència tècnica per la configuració dels sistemes:
    - Suport i resolució d'incidències: El servei de suport tècnic inclourà la resolució d'incidències sense límit de casos. Això vol dir que, en cas d'incidència, l'adjudicatària haurà d'oferir suport de manera continuada i sense restriccions en el nombre d'incidències, amb un compromís de resolució en els temps establerts. El suport tècnic haurà de ser accessible a través de diversos canals especificats a l'apartat 4.1.
    - Garantia:
      Tots els subministraments objecte del contracte estaran garantits per la fabricant contra qualsevol defecte de disseny i funcionament per un termini de tres anys des de la seva recepció. La garantia quedarà registrada al web de la fabricant a nom de l'Ajuntament.
      Durant el termini del contracte, el manteniment integral dels equips inclou la gestió de la garantia de la fabricant.
    - Gestió de RMA (return merchandise authorization) amb el fabricant: L'adjudicatària gestionarà totes les sol·licituds del RMA directament amb el fabricant en cas de fallades dels equips. L'adjudicatària serà responsable de garantir que tots els tràmits es facin de manera eficaç i que els equips defectuosos siguin substituïts dins del termini pactat.
    - Substitució i configuració d'equips en cas d'avaria: En cas d'avaria d'un dels equips de seguretat, l'adjudicatària haurà d'oferir un servei de substitució immediata per un equip equivalent o superior, així com la configuració i posada en marxa de l'equip substituït. Aquest servei haurà d'incloure tant la substitució del maquinari com la seva configuració per garantir la mínima interrupció en els serveis de seguretat.
    - Copia de seguretat de la configuració del equips: L'adjudicatària haurà de realitzar còpies de seguretat regulars de la configuració dels equips de seguretat, de manera que en cas d'incidència o fallada del sistema, es pugui restaurar la configuració original de forma ràpida i sense perdre cap dada crítica. Les còpies de seguretat s'hauran de realitzar de forma automàtica o segons un pla de manteniment acordat, amb garanties de seguretat i protecció de les dades emmagatzemades.
- Manteniment preventiu: l'adjudicatària haurà de dur a terme, de manera periòdica i programada, totes aquelles actuacions orientades a prevenir incidències i garantir el rendiment òptim dels equips de seguretat, incloent la monitorització dels equips. Aquestes actuacions inclouran, com a mínim:

AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

- Revisió de l'estat dels equips: verificació de l'ús de CPU, memòria i interfícies de xarxa per detectar possibles saturacions o anomalies.
- Supervisió i optimització de configuracions: comprovació de la correcta aplicació de polítiques de seguretat, regles de tallafocs i perfils UTM, assegurant la seva alineació amb les bones pràctiques del fabricant i les necessitats actuals de l'Ajuntament.
- Actualització preventiva de signatures i bases de dades: actualització regular de signatures d'IPS, bases de dades d'URL, filtres antispam i altres components de detecció de Fortinet, sempre amb proves prèvies per evitar impactes en producció.
- Monitorització d'alertes i vulnerabilitats: seguiment proactiu de les alertes publicades pel fabricant, adoptant mesures preventives abans que es produeixin incidents.
- Revisió de logs i esdeveniments crítics: anàlisi periòdica dels registres generats pel FortiAnalyzer per identificar patrons anòmals o comportaments sospitosos.

- Manteniment correctiu: es prestarà d'acord amb el règim descrit a la prescripció 4.1 i segons els SLA de la prescripció 8. Es requerirà la presència in situ a les instal·lacions municipals quan sigui necessari el reemplaçament de peces/equips, sense cost per a l'Ajuntament.
- Manteniment normatiu i evolutiu: inclou l'actualització proactiva de les versions de software dels equips que permetin una millor protecció i una adequació normativa constant.

5.3.1.1.5 Bossa d'hores

Addicionalment als serveis de manteniment i suport requerits, es requereix una bossa d'hores associada a tasques de suport a la configuració, gestió i operació de la infraestructura.

Si bé no es requereix que els serveis associats a la bossa d'hores es realitzin de forma presencial, s'haurà de contemplar que, en aquells casos en què sigui necessari o sota petició expressa per part de l'Ajuntament, el personal tècnic s'haurà de desplaçar físicament a les dependències de l'Ajuntament.

Amb independència dels perfils tècnics que l'adjudicatària assigni per a la realització de les diferents tasques imputables a la borsa d'hores, el còmput d'hores es farà sobre la base de la dedicació real, sense distinció per perfil.

Es requereix inicialment una bossa de 50 hores anuals. En cas de no consumir les hores anuals requerides, aquestes s'acumularan fins a la finalització del contracte.

L'adjudicatària haurà de presentar, amb periodicitat trimestral, un informe detallant les hores de la borsa emprades a cadascuna de les peticions efectuades per l'Ajuntament.

Els serveis associats a la borsa d'hores hauran de prestar-se, com a mínim, d'acord amb els nivells de servei o SLAs definits.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

5.3.1.2 Serveis de millora

Addicionalment, es podran oferir altres serveis d'oferta opcional que seran valorats:

- Auditoria de hacking ètic: Avaluació controlada de la seguretat dels sistemes i xarxes municipals mitjançant tècniques d'intrusió simulada per identificar vulnerabilitats.
- Campanyes de conscienciació per al personal de l'Ajuntament de Sant Joan Despí mitjançant eines de phishing ètic contemplant, com a mínim, dues campanyes anuals.
- Servei d'assessorament tècnic en ciberseguretat. Servei CISO: Bossa d'hores de 15 hores de suport expert per a la definició, implementació i seguiment de polítiques i estratègies de seguretat de la informació.
- Millora de la bossa d'hores. Es valorarà com a millora l'ampliació de la bossa d'hores detallada a l'apartat 5.3.1.1.5 fins a un màxim de 50 hores addicionals, és a dir, un total de 100 hores anuals. De la mateixa manera, en cas de no consumir les hores anuals requerides s'acumularan fins a la finalització del contracte.

5.3.1.3 Formació

L'adjudicatària realitzarà un mínim de 5 hores de formació al personal tècnic de l'Ajuntament que designi el responsable municipal del contracte, relacionada amb la gestió i administració dels nous equips i sistemes.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

6 Dimensionament

Les taules a continuació detallen el dimensionament mínim requerit:

Elements	Dimensionament
Equip de seguretat FortiGate 400F, o superior	2
Llicenciament associat a l'equip de seguretat ofert	2
Llicenciament FortiAnalyzer	1
Bossa de 50 hores anuals	1

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

7 Termini de posada en marxa del servei

El termini d'implantació dels serveis contemplats en la present contractació ha de ser com a màxim de 60 dies naturals a comptar a partir de la data de signatura del contracte.

AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

8 Pla de qualitat

L'adjudicatària presentarà en el pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir el compliment dels SLA requerits, que a tots els efectes es consideraran compromisos de qualitat.

A continuació es detallen els SLA requerits:

Paràmetre	SLA requerit	Penalització a aplicar en cas d'incompliment
Termini d'implantació		
Termini màxim d'implantació	Igual o inferior a 60 dies naturals	1% de l'import del subministrament per cada setmana d'endarreriment.
Temps de resposta		
Temps de resposta a sol·licituds.	Igual o inferior a 2 hores laborables	0,5% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Resolució de consultes		
Resolució de consultes i sol·licituds.	Igual o inferior a 16 hores laborables	2% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Resolució d'incidències		
Resolució d'incidències lleus.	Igual o inferior a 16 hores laborables	0,5% de la quota mensual total per cada 4 hora de desviació
Resolució d'incidències greus.	Igual o inferior a 8 hores laborables	1% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Resolució d'incidències molt greus.	Igual o inferior a 4 hores laborables	2% de la quota mensual total per cada hora de desviació

Els SLA anteriors contemplen els següents tipus d'avaries:

- Incidència molt greu
  - Incidències que impedeixen l'operativa d'un o els dos equips de seguretat.
- Incidència greu
  - Incidències que permetin l'operativa dels equips de seguretat de manera degradada o que afectin a l'operativa del FortiAnalyzer.
- Incidència lleu
  - Qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors.

Sant Joan Despí, a la data de signatura electrònica

El cap del departament de Sistemes d'Informació, Miguel Ramírez Jiménez