

ANEXOS AL PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARA CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS TRAMITADOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Clave: 000-ES-SI-0189

Páginas: 30

ÍNDICE

N.º Expediente: CO-SI-24-001

Título: Servicio de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad de los sistemas de información de Enresa

ANEXOS:

- ANEXO 1: CUADRO DE CARACTERÍSTICAS
- ANEXO 2: COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS
- ANEXO 3: DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL
- ANEXO 4: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA
- ANEXO 5: MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS
- ANEXO 6: MODELO DE AVAL
- ANEXO 7: ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Pliego tipo aprobado por el Consejo de Administración de Enresa en su sesión del 28 de noviembre de 2022.

Informe favorable de la Abogacía del Estado de 4 de noviembre de 2022.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 2
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

ANEXO 1

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

Nº de expediente:

A. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

1. Objeto

El objeto del contrato es la prestación de servicios de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad de los sistemas de información de Enresa y que comprenden el conjunto complejo de actividades que se detallan en el correspondiente pliego de prescripciones técnicas.

Por su objeto se trata de un contrato mixto con elementos propios de los suministros (alojamiento de los CPD) y de los servicios (resto de tareas). Para calificarlo, de acuerdo con el artículo 18.1.a) de la LCSP, se han analizado los costes de las distintas actividades siendo los más significativos los de los servicios, por lo que en la preparación y adjudicación del contrato se aplican las normas correspondientes a los contratos de servicios.

2. División en lotes

Las actividades que es preciso llevar a cabo en el marco del contrato proyectado, o bien son dependientes entre sí o bien están tan íntimamente relacionadas que, de no ejecutarse en el orden preciso y de forma satisfactoria, el resto no podrían llevarse a cabo; por lo que el objeto de la presente licitación no es susceptible de división en lotes.

3. Nº del Pliego de Prescripciones Técnicas

000-ES-SI-0188

4. CPV

El objeto del presente contrato se corresponde con los siguientes códigos del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea:

72500000-0 Servicios informáticos

5. Órgano de contratación.

El Órgano de Contratación de este contrato es el Comité de Compras de Enresa.

B. PRECIO, MODIFICACIONES Y VALOR ESTIMADO

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 3
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

1. Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación asciende a un importe máximo de **5.809.964,28** euros IVA incluido, por los 60 meses de duración, según el siguiente desglose:

Presupuesto base de licitación (sin IVA)	4.801.623,37
Importe I.V.A. (21%)	1.008.340,91
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	5.809.964,28

El precio del contrato se fija con una fórmula mixta:

- Mediante precios unitarios para las tareas de mitigación anti-DDoS, de respuesta de emergencia ante ciberincidentes y de análisis forense.
- A tanto alzado para el resto de las tareas del servicio.

El presupuesto base de licitación se ha determinado del modo que se indica a continuación según las estimaciones efectuadas para cada partida:

Tareas que conforman la **partida a tanto alzado**:

Para la realización de las tareas se estima que será necesario contar con un equipo especializado con los siguientes roles profesionales y porcentajes de dedicación, considerando que existen actividades que precisan disponibilidad las 24 horas de todos los días del año (en adelante, 24x7) y otras actividades que precisan disponibilidad durante 8 horas de los días laborables (en adelante, 8x5):

Rol Profesional	Porcentaje de dedicación
Jefe de Proyecto	50%
Técnico de comunicaciones senior	75%
Técnico de seguridad senior	75%
Técnico de infraestructuras senior	10%
Analista de ciberseguridad senior	75%
Operador de comunicaciones	50%
Operador de seguridad	50%
Operador de infraestructuras	15%

Para el cálculo de los costes de personal se ha considerado, el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado mediante resolución de 13 de julio de 2023 de la Dirección General de Trabajo, en el BOE el 26 de julio de 2023. Se trata del convenio en vigor y de aplicación en todo el territorio nacional y engloba en su ámbito funcional tanto a empresas consultoras como a empresas de servicios de informática.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 4
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

Se establece en primer lugar la correspondencia entre los perfiles necesarios con la clasificación profesional y salarios según el citado convenio.

Clasificación Profesional según el convenio de referencia (Área de actividad, grupo y nivel)	Pérfil Profesional	Salario mínimo anual (2024)
Área 4, Grupo A, Nivel I	Jefe de Proyecto	28.959,34
Área 3, Grupo B Nivel I	Analista de Sistemas	27.985,64
Área 3, Grupo C Nivel I	Técnico de Sistemas	26.534,12
Área 3, Grupo D Nivel I	Operador de Sistemas	19.077,68

En segundo lugar, los profesionales requeridos para prestar el servicio necesitan una alta cualificación profesional y la realización de numerosos cursos, muchos muy exclusivos y con un coste elevado. Los salarios previstos en el convenio colectivo son tarifas mínimas, sobre las cuales se estima necesario aplicar factores de corrección con la finalidad de adaptarlas al mercado específico de la seguridad de la información, así como para tener en cuenta la cualificación y especialización de los perfiles requeridos para realizar las tareas objeto del contrato.

Las tareas relacionadas con la gestión de la seguridad y protección ante ciberamenazas, objeto del contrato, son esenciales para proteger adecuadamente los sistemas de información de Enresa, sobre los que se apoyan todos los procesos de la compañía. Un ataque podría producir fallos en los procesos o incluso el cierre de la empresa hasta que se resuelva el incidente.

Todo esto justifica que en el presente contrato se consideren los siguientes factores de corrección:

- 2,5 para el jefe de proyecto y el analista de sistemas
- 2,1 para los técnicos de sistemas
- 1,6 para los operadores de sistemas

En base a lo anterior, a continuación, se presentan los costes salariales estimados para cada perfil:

Perfil profesional	Rol Profesional	Salario convenio	Factor de corrección	Salario Bruto
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	28.959,34 €	2,5	72.398,35 €
Técnico de sistemas	Técnico de comunicación senior	26.534,12 €	2,1	55.721,65 €
Técnico de sistemas	Técnico de seguridad senior	26.534,12 €	2,1	55.721,65 €
Técnico de sistemas	Técnico de infraestructuras senior	26.534,12 €	2,1	55.721,65 €
Analista de sistemas	Analista de ciberseguridad senior	27.985,64 €	2,5	69.964,10 €
Operador de sistemas	Operador de comunicaciones	19.077,68 €	1,6	30.524,29 €
Operador de sistemas	Operador de seguridad	19.077,68 €	1,6	30.524,29 €
Operador de sistemas	Operador de infraestructuras	19.077,68 €	1,6	30.524,29 €

La existencia de personal supone para las empresas unos costes derivados de la normativa laboral, tales como costes sociales de seguridad social, acción social, vacaciones, sustituciones, etc., que se han estimado en un 40%.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 5
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

Perfil profesional	Rol Profesional	Salario Bruto	Porcentaje	Coste de personal
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	72.398,35 €	1,40	101.357,69 €
Técnico de sistemas	Técnico de comunicación senior	55.721,65 €	1,40	78.010,31 €
Técnico de sistemas	Técnico de seguridad senior	55.721,65 €	1,40	78.010,31 €
Técnico de sistemas	Técnico de infraestructuras senior	55.721,65 €	1,40	78.010,31 €
Analista de sistemas	Analista de ciberseguridad senior	69.964,10 €	1,40	97.949,74 €
Operador de sistemas	Operador de comunicaciones	30.524,29 €	1,40	42.734,00 €
Operador de sistemas	Operador de seguridad	30.524,29 €	1,40	42.734,00 €
Operador de sistemas	Operador de infraestructuras	30.524,29 €	1,40	42.734,00 €

Así pues, los costes anuales de personal serán los resultantes de multiplicar el coste de personal para cada perfil profesional por el porcentaje de dedicación estimado:

Perfil profesional	Rol Profesional	Coste de personal	Porcentaje	Coste anual
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	101.357,69 €	50%	50.678,85 €
Técnico de sistemas	Técnico de comunicación senior	78.010,31 €	75%	58.507,73 €
Técnico de sistemas	Técnico de seguridad senior	78.010,31 €	75%	58.507,73 €
Técnico de sistemas	Técnico de infraestructuras senior	78.010,31 €	10%	7.801,03 €
Analista de sistemas	Analista de ciberseguridad senior	97.949,74 €	75%	73.462,31 €
Operador de sistemas	Operador de comunicaciones	42.734,00 €	50%	21.367,00 €
Operador de sistemas	Operador de seguridad	42.734,00 €	50%	21.367,00 €
Operador de sistemas	Operador de infraestructuras	42.734,00 €	15%	6.410,10 €
Total costes de personal 12 meses				298.101,75 €
Total costes de personal 60 meses				1.490.508,77 €

El coste total del personal totaliza la cantidad de 1.490.508,77 €

Adicionalmente, para la realización de las tareas es necesario disponer de diferentes servicios de tecnología tales como instalaciones, equipamiento, líneas de comunicaciones, licencias y suscripciones. Estos servicios son muy particulares para el contrato proyectado y en su definición en los pliegos se ha tenido que fusionar servicios típicos de seguridad que los proveedores ofrecen de forma aislada, conformando un servicio para Enresa. Algunos de estos servicios ya se prestan en Enresa, como las comunicaciones o las licencias, y se han utilizado sus costes para deducir su importe en el contrato proyectado. Para la estimación de otros servicios más complejos se ha consultado los precios públicos de servicios similares y se ha estimado el mejor precio para el servicio demandado en este contrato. La siguiente tabla muestra el coste estimado de los servicios requeridos para los 60 meses de ejecución del contrato:

Actividades	Servicios	Coste
Identificar		
	Gestión de activos	110.000,00
Proteger		
	Alojamiento de los Sistemas de Información	750.000,00
	Comunicaciones de datos	850.000,00
	SD-WAN	475.000,00
	Anti-DDoS	50.000,00
	Servicios de voz y fax	175.000,00
	Navegación segura	250.000,00

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 6
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

	Protección del dato y aplicaciones en la nube	175.000,00
	Protección de accesos privilegiados	95.000,00
Detectar		
	Detección y respuesta gestionada ante amenazas	125.000,00
	Gestión de información y eventos de seguridad	150.000,00
	Monitorización infraestructura de comunicaciones y seguridad	50.000,00
Respuesta y Recuperación		
	Centro de Operaciones y Soporte	18.000,00
TOTAL COSTE TECNOLOGÍA		3.273.000,00

Por lo que la partida a tanto alzado es el resultado de sumar los costes de personal estimados y los costes de servicios de tecnología:

Costes de personal	1.490.508,77 €
Costes de tecnología	3.273.000,00 €
Partida a tanto alzado	4.763.508,77 €

La partida a tanto alzado supone un coste total de 4.763.508,77 €.

Actividades cuyo precio se fija **mediante precios unitarios**:

Son las relativas a servicios de ciberseguridad y sólo se activarán en los supuestos de una mitigación anti-DDoS, la respuesta de emergencia ante ciberincidentes y el análisis forense.

Para este tipo de servicios, se estima la necesidad de los siguientes perfiles, cuyo coste hora se ha determinado teniendo en cuenta los cálculos realizados para la partida a tanto alzado y la jornada laboral de 1800 horas anuales establecida en el art. 20 del Convenio colectivo aplicados:

Perfil profesional	Rol Profesional	Coste de personal	Coste por hora
Jefe de proyecto	Coordinador de ciberincidentes	101.357,69 €	56,31 €
Técnico de sistemas	Técnico de seguridad senior	78.010,31 €	43,34 €
Analista de sistemas	Analista de ciberseguridad senior	97.949,74 €	54,42 €

En la siguiente tabla se muestra, para cada servicio estimado mediante precios unitarios, el rol profesional y la tarifa hora, con la estimación de horas, y si el recurso precisa disponibilidad a cualquier hora de cualquier día del año (disponibilidad 24x7), en cuyo caso se duplica el coste de la tarifa hora, para calcular el coste total de las jornadas:

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 7
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

Servicio	Rol profesional	Tarifa hora	Horas estimadas	Disponibilidad 24x7	Coste perfiles	Coste unitario estimado
Jornada Mitigación anti-DDoS	Técnico de seguridad senior	43,34 €	8	Sí	693,43 €	911,09 €
	Analista de ciberseguridad senior	54,42 €	2	Sí	217,67 €	
Jornada Respuesta ante ciberincidentes	Coordinador de ciberincidentes	56,31 €	8	Sí	900,96 €	2.118,33 €
	Técnico de seguridad senior	43,34 €	4	Sí	346,71 €	
Jornada Análisis forense	Analista de ciberseguridad senior	54,42 €	8	Sí	870,66 €	782,04 €
	Técnico de seguridad senior	43,34 €	8	No	346,71 €	
	Analista de ciberseguridad senior	54,42 €	8	No	435,33 €	

Así pues, para la partida estimada en precios unitarios y a los efectos de lo dispuesto en el art. 84 del R.D.1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RLCAP), se fijan los precios unitarios máximos y el coste total según la siguiente tabla:

Servicio	Unidades estimadas	Precio unitario máximo	Coste
Jornada Mitigación anti-DDoS	10	911,09 €	9.110,90 €
Jornada Respuesta ante ciberincidentes	10	2.118,33 €	21.183,30 €
Jornada Análisis forense	10	782,04 €	7.820,40 €
Total partida precios unitarios			38.114,60 €

El número de unidades a realizar es una estimación. Durante la vigencia del contrato se ejecutarán los que necesite Enresa, sin que ésta quede obligada a realizar un específico número de unidades, ni a la ejecución total o parcial del presupuesto de la presente partida.

La suma de las partidas por precios unitarios es de 38.114,70 €.

Así pues, el presupuesto base de licitación resulta de esta suma:

Descripción	Presupuesto
Partida a tanto alzado	4.763.508,77 €
Partida por precios unitarios	38.114,60 €
Presupuesto (sin IVA)	4.801.623,37 €
IVA (21%)	1.008.340,91 €
Total (con IVA)	5.809.964,28 €

Para el cálculo de este presupuesto base de licitación y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la LCSP, el desglose en cuanto a los costes directos e indirectos es el siguiente:

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 8
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	
Costes directos (80%)	3.841.298,70
Costes indirectos (20%)	960.324,67
<i>Gastos generales (13%)</i>	<i>624.211,04</i>
<i>Beneficio industrial (7%)</i>	<i>336.113,63</i>
Total (sin IVA)	4.801.623,37
IVA (21%)	1.008.340,91
Total (con IVA)	5.809.964,28

2. Distribución por anualidades

Los gastos derivados del contrato se financiarán con cargo al siguiente concepto presupuestario:

352-SERVICIOS TECNOLOGICOS SEDE

La previsión de ejecución del contrato por anualidades es la siguiente:

2024	2025	2026	2027	2028	2029
714.526,32€	875.262,02€	875.262,02€	875.262,02€	875.262,02€	586.048,97€

3. Sistema de determinación del precio

El precio del contrato se ha fijado en **términos de precios mixtos**:

- **Por precios unitarios**: las jornadas de las tareas de servicios de mitigación anti-DDoS, de respuesta de emergencia ante ciberincidentes y de análisis forense.
- **A tanto alzado**: el resto de las tareas del servicio.

4. Posibilidad de Modificación: SI

Porcentaje máximo sobre el precio del contrato de **modificaciones al alza: 20%**

Porcentaje máximo sobre el precio del contrato de **modificaciones a la baja: No se establecen** modificaciones a la baja.

El contrato podrá modificarse, conforme al artículo 204 de la LCSP, **cuando se produzcan las circunstancias siguientes**:

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 9
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

- Que Enresa necesite un número de jornadas de mitigación anti-DDoS, de respuesta ante ciberincidentes o de análisis forenses, tareas determinadas por precios unitarios, superior al máximo del 10% del precio del contrato que, según el apartado 3 PCAP, no se considera modificación.
- Que, como resultado de la entrada en vigor de nuevas normas, de cambios en las vigentes o de guías técnicas relativas a la seguridad de la información que apliquen a Enresa o que, como resultado de auditorías, sea preciso incorporar actividades adicionales a las tareas objeto del contrato.
- Que se abran nuevos centros de trabajo de Enresa con la consiguiente necesidad de incorporarlos al ámbito de este contrato.

Como se ha indicado, no tendrá consideración de modificación el incremento en el número de unidades estimadas de jornadas relativas a las tareas de servicios de “Mitigación anti-DDoS”, “Respuesta ante ciberincidentes” y “Análisis forense” hasta un máximo del 10% del precio del contrato, de acuerdo con lo previsto en el apartado 3 del PCAP.

5. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a **5.765.759,50 €** y se ha determinado considerando el presupuesto base de licitación, IVA exc., el porcentaje máximo de posibles modificaciones, fijado en un 20%, y el incremento, hasta un máximo del 10% del precio del contrato, para la realización de jornadas relativas a las tareas de Mitigación anti-DDoS, Respuesta ante ciberincidentes y Análisis forense, que no supone modificación del contrato conforme al apartado 3 del Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas.

Valor Estimado del Contrato	Importe (€)
Importe Total Pagadero, IVA excluido	4.801.623,37
Modificaciones máximas previstas 20%, IVA excluido	960.324,67
10% de partidas de precios unitarios, IVA excluido (apartado 3 pliego tipo)	3.811,46
Valor estimado	5.765.759,50

Por su valor estimado, el contrato proyectado está **sujeto a regulación armonizada**.

6. Revisión de precios: No.

7. Presupuesto máximo a los efectos de la D.A. 33ª de la LCSP.

Conforme a los precios unitarios y al número de jornadas estimadas, el presupuesto máximo a que se refiere la DA trigésima tercera de la LCSP, asciende a un total de 38.114,60 euros, según el siguiente desglose:

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 10
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

Servicio	Número estimado de jornadas	Precio unitario máximo	Total
Jornada Mitigación anti-DDoS	10	911,09	9.110,90
Jornada Respuesta ante ciberincidentes	10	2.118,33	21.183,30
Jornada Análisis forense	10	782,04	7.820,40
Presupuesto máximo D.A. 33 LCSP			38.114,60

C. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. POSIBLES PRÓRROGAS.

1. Lugar

La ejecución de los trabajos que constituyen el objeto del contrato se realizará, con carácter general, en **las oficinas del contratista, salvo las actividades que, por su naturaleza, requieran la presencia en los centros de procesos de datos o en las salas técnicas de los centros de trabajo de Enresa.**

2. Plazo de ejecución

La duración del contrato será de **60 meses**, contados a partir del 1 de septiembre de 2024 o el día siguiente a su fecha de formalización, en caso de ser posterior.

3. Prórrogas

No se contempla la posibilidad de prórroga del contrato.

D. PROCEDIMIENTO

1. Forma de tramitación

Tramitación: Ordinaria

Procedimiento: Abierto

2. Limitación en el número de lotes a los que una misma empresa puede concurrir:

No procede. El objeto del contrato no es susceptible de dividirse en lotes.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 11
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

3. Limitación del número de lotes que pueden ser adjudicados a una misma empresa:

No procede. El objeto del contrato no es susceptible de dividirse en lotes.

4. Se admite la presentación de la oferta en papel: No.

5. Número de archivos electrónicos o sobres que hay que presentar:

Se presentarán dos (3) archivos electrónicos:

- **Archivo electrónico A:** Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos.

- **Archivo electrónico B:** Documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor.

- **Archivo electrónico C:** Proposición de criterios evaluables mediante fórmula.

En ningún caso será posible entregar toda la documentación en el mismo archivo, o mezclar sus distintos contenidos.

La inclusión en el archivo electrónico A de datos que sean objeto de valoración en los archivos electrónicos B o C podrá suponer la exclusión de la oferta en la licitación. Así mismo, la inclusión en el archivo electrónico B de datos de contenido económico o de otros que sean objeto de valoración de forma automática, podrá suponer la exclusión de la oferta en la licitación

E. DOCUMENTACIÓN PREVIA

1. Habilitaciones empresariales o profesionales

No se exigen.

2. Certificado acreditativo de clasificación

No procede. Considerado el CPV aplicable a los servicios objeto del contrato no existe grupo o subgrupo de clasificación aplicable a los efectos de la acreditación de la solvencia económica y financiera y la solvencia técnica y profesional mediante el certificado de clasificación.

3. Solvencia económica y financiera

Conforme al Pliego-Tipo aprobado la solvencia económica **se acreditará mediante el volumen anual de negocios**, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 12
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

empresario y de presentación de las ofertas **por un importe igual o superior a 900.000,00 euros** y cifra inferior a una vez y media de la anualidad media del valor estimado del contrato.

Forma de acreditación:

El volumen de negocio se acreditará con la **presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil**, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocio mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

4. Solvencia técnica y profesional

La solvencia técnica se acreditará **mediante una relación de servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato**, en el curso de como máximo **los tres últimos años**, en la que indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. **El licitador deberá acreditar haber realizado al menos 3 servicios. La suma de los importes correspondientes a los trabajos será igual o superior a por importe igual o superior a 500.000,00 euros** (IVA no incluido).

Forma de acreditación

Los servicios o trabajos efectuados se **acreditarán mediante la presentación de los certificados expedidos o visados por el órgano competente**, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; **cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.**

5. Adscripción de medios:

No se exige.

6. Nivel de Garantía de Calidad exigido

No procede, dado el objeto del contrato.

7. Garantía provisional:

No se exige.

F. CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE PONDERACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR.

Cada licitador presentará **una memoria técnica** cuya extensión no deberá superar las 50 páginas en castellano, tipo y tamaño de fuente Arial 11 puntos, interlineado sencillo y formato A-4. Dicha memoria contendrá, de manera detallada, lo siguiente:

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 13
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- **Resumen ejecutivo** (máximo 5 páginas): en ese apartado **se sintetizarán los puntos clave de la oferta del licitador junto con los aspectos** diferenciales o que considera **que aportan valor añadido** al servicio.
- **Ejecución del servicio** (máximo 45 páginas): el licitador incluirá la **descripción de la ejecución del servicio atendiendo a las siguientes fases**:
 - o **Fase de asunción y transición del servicio**: Con **indicación de la planificación y el detalle de las actividades a realizar** en la asunción y transición del servicio. **Incluirá un cronograma** ajustado a la realidad **con identificación clara de las tareas a realizar** y los principales aspectos a tratar.
 - o **Fase de ejecución del servicio**: En este apartado el licitador indicará detalladamente **cómo va a desarrollar el servicio, haciendo hincapié en las mejoras que propone** para el desarrollo del servicio, **así como en la planificación y el detalle de la subfase de optimización** del servicio.
 - o **Fase de devolución del servicio**: Indicando la **planificación y el detalle de las actividades a realizar, así como su documentación**.

La memoria técnica no incluirá ninguna información que sea objeto de valoración automática conforme a los apartados H.3. “*Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio*” y H.4. “*Puntuación máxima oferta económica*” del presente pliego. Esta información deberá aportarse en el archivo electrónico C. La inclusión de estos datos en el archivo electrónico B podrá ser motivo de exclusión de la licitación.

G. CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA.

1. **Documentos distintos a la oferta económica cuyo contenido se valore mediante fórmula**

Se deberá aportar el **Anexo de criterios técnicos objetivos debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmado electrónicamente** por el representante legal o apoderado de la empresa, según modelo propuesto en el Anexo 5 al PTCA.

2. **¿Se admiten variantes o mejoras?** No.

H. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS.

1. **Criterios cualitativos cuya valoración depende de un juicio de valor** (Primera fase)

Se otorgarán **hasta un máximo de 30 puntos**, en base a los criterios dependientes de un juicio de valor que a continuación se detallan:

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 14
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ELEMENTOS A VALORAR	Puntuación
Ejecución del servicio	30
<u>Fase de asunción y transición del servicio.</u> Se valorará con hasta un máximo de 10 puntos, el grado de adaptación del trabajo presentado a las necesidades del proyecto y los hitos descritos en el PPT, así como su nivel de detalle, identificando claramente las actividades, las reuniones con los intervinientes y los principales aspectos a tratar.	10
<u>Fase de ejecución del servicio</u> Se valorará con hasta un máximo de 15 puntos el nivel detalle y la coherencia de la propuesta del licitador y el planteamiento del desarrollo de las actividades valorándose las mejoras que propone para optimizar el desarrollo del servicio,	15
<u>Fase de devolución del servicio</u> Se valorará con hasta un máximo de 5 puntos la completitud de los documentos a entregar, así como la descripción de la realización de la fase. Se primarán aquellas ofertas que presenten una paralelización de actividades que conlleve una mejor transferencia del conocimiento al posterior contratista.	5

1. Umbral mínimo

2. Umbral mínimo de puntuación para los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor.

Las ofertas cuya puntuación de criterios sometidos a juicio de valor sea inferior a **15 puntos** (sobre un máximo de 30 puntos) se considerarán técnicamente insuficientes y no continuarán en el procedimiento.

Este umbral se justifica por la complejidad de los trabajos demandados, cuya ejecución requiere de una adecuada comprensión del alcance, y el riesgo que entraña en términos de costes y plazo una inadecuada selección del futuro contratista.

3. Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio.

Se otorgarán hasta un **máximo de 21 puntos** en base a los criterios valorables de forma automática distintos del precio que a continuación se detallan:

- **Ancho de banda de acceso a internet en sede Madrid**

Se otorgarán **3 puntos** a las ofertas que contemplen el **incremento del Ancho de Banda** en los dos enlaces mediante fibra óptica en la sede de Madrid a **1,5 Gb, o superior**, por cada enlace.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 15
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- **Ancho de banda de acceso a internet en CPD Principal y CPD Secundario**

Se valorará con **2 puntos** las ofertas que recojan el **incremento del Ancho de Banda** en el enlace mediante fibra óptica en el CPD Principal y en el CPD Secundario a **2 Gb o superior**.

- **Ancho de banda de acceso a internet en sede Cabril por fibra**

Se otorgarán **2 puntos** a las ofertas que contemplen el **incremento del Ancho de Banda** en el enlace mediante fibra óptica en la sede de Cabril a **200 Mb o superior**.

- **Ancho de banda de acceso a internet en sede Cabril por 4G/5G**

Se otorgarán **2 puntos** a las ofertas que supongan el **incremento del Ancho de Banda** en el enlace mediante 4G/5G en la sede de Cabril a **150 Mb o superior**.

- **Ancho de banda de acceso a internet en sede Garoña**

Se valorará con **2 puntos** a las ofertas que supongan el **incremento del Ancho de Banda** en el enlace 5G de la sede Garoña a **2Gb o superior**.

- **Ancho de banda de acceso a internet en sede Zorita**

Se otorgará **1 punto** las ofertas que contemplen el **incremento del Ancho de Banda** en el enlace mediante fibra óptica en la sede de Zorita a **200 Mb o superior**, o el **incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante 4G/5G a 150 Mb o superior**.

- **Ancho de banda de acceso a internet en sede Vandellós I**

Se otorgará **1 punto** las ofertas que recojan el **incremento del Ancho de Banda en el** enlace mediante fibra óptica en la sede de Vandellós I a **200 Mb o superior**, o el **incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante 4G/5G a 150 Mb o superior**.

- **Descubrimiento de superficie de ataque**

Se valorarán con **2 puntos** las ofertas que contemplen el **compromiso de proporcionar** a Enresa un **servicio de descubrimiento de superficie de ataque** especificado en el punto 3.1.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **Análisis de tráfico de red**

Se otorgarán **3 puntos** a las ofertas que recojan el **compromiso de proporcionar** a Enresa un **servicio de análisis de tráfico de red** especificado en el punto 3.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 16
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- **Solución de monitorización de experiencia de usuario**

Se valorará con **3 puntos** a las ofertas que contemplen el **compromiso de proporcionar** a Enresa un **servicio de monitorización de experiencia de usuario** especificado en el punto 3.3.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

4. Puntuación máxima oferta económica.

Se asignará un máximo de 49 puntos a la oferta más baja. Las restantes ofertas se valorarán proporcionalmente, de acuerdo con la fórmula recogida en el Pliego tipo de cláusulas administrativas.

Los licitadores deberán **aportar el Anexo de oferta económica debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmado electrónicamente** por el representante legal o apoderado de la empresa, según modelo propuesto en el Anexo 4 al PTCA.

Las ofertas económicas presentadas por los licitadores deberán **contener la totalidad de las partidas recogidas en el citado Anexo** de oferta económica. **Los importes ofertados por los licitadores para cada una de las partidas deberán expresarse con un máximo de dos decimales.** Quedarán inmediatamente excluidas las ofertas que no cumplan estos requisitos.

Los importes ofertados no podrán superar:

- El importe máximo de licitación correspondiente a la **partida a tanto alzado relativa al servicio de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad** y que asciende a **4.763.508,77 €** (IVA no incluido)
- Los precios unitarios máximos de licitación fijados para las partidas a precios unitarios relativas a los servicios que se indican y que ascienden a:
 - **Jornada de Mitigación anti-DDoS: 911,09 €/jornada** (IVA no incluido).
 - **Jornada de Respuesta ante ciberincidentes: 2.118,33 €/jornada** (IVA no incluido).
 - **Jornada de Análisis forense: 782,04€/jornada** (IVA no incluido).

A los solos efectos de la comparación de las ofertas, de otorgar la puntuación a cada licitador y de determinar si una oferta se encuentra dentro de los supuestos de ofertas con valores anormalmente bajos, a los que hace referencia el artículo 149 de la LCSP, se calculará el importe total resultante de sumar las siguientes partidas:

- Importe ofertado a tanto alzado para el servicio de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 17
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- Importe total resultante de multiplicar el precio unitario ofertado para las jornadas de mitigación anti-DDoS por el número estimado de jornadas.
- Importe total resultante de multiplicar el precio unitario ofertado para las jornadas de respuesta ante ciberincidentes por el número estimado de jornadas.
- Importe total resultante de multiplicar el precio unitario ofertado para las jornadas de análisis forenses por el número estimado de jornadas.

La cifra que tendrá la consideración de precio del contrato, a los efectos de los cálculos relativos a modificaciones y penalidades, será la resultante de sumar las siguientes partidas:

- Precio de adjudicación a tanto alzado para el servicio de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad
- Importe total resultante de multiplicar el precio unitario de adjudicación ofertado para las jornadas de mitigación anti-DDoS por el número estimado de jornadas.
- Importe total resultante de multiplicar el precio unitario de adjudicación para las jornadas de respuestas ante ciberincidentes por el número estimado de jornadas.
- Importe total resultante de multiplicar el precio unitario de adjudicación para las jornadas de análisis forenses por el número estimado de jornadas.

3. **Parámetros para considerar ofertas anormales o desproporcionadas relativos al precio.**

Los establecidos en el Pliego tipo.

4. **Parámetros para considerar ofertas anormales o desproporcionadas relativos a criterios de valoración distintos del precio.**

No procede.

I. GARANTÍA DEFINITIVA.

1. **Garantía definitiva:** Sí.

Se exigirá una garantía definitiva que ascenderá al **5% del importe de adjudicación para la partida alzada, más el 5% del presupuesto base de licitación de las partidas calculadas por precios unitarios**, IVA excluido.

2. **Garantía complementaria:** No.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 18
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

J. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

Un técnico de la Dirección de Sistemas y Documentación

K. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

Se contemplan las siguientes condiciones especiales de ejecución:

En la ejecución del contrato **las comunicaciones formales, documentos, resúmenes, informes, etc. asociadas a los servicios prestados, se realizarán por el contratista en formato digital y se remitirán vía telemática** a fin de evitar el uso del papel.

Las obligaciones relativas a la cesión y al tratamiento de datos personales en los términos del apartado 11 del pliego tipo

L. OBLIGACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.

Se considera obligación esencial la condición especial de ejecución referente a las obligaciones relativas a la cesión y tratamiento de datos personales en los términos del apartado 11 del pliego tipo

M. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

A la extinción del contrato **no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de Enresa.**

N. SUBCONTRATACIÓN:

Tareas críticas que deben ser ejecutadas directamente por el contratista principal.

Las tareas a realizar en el contrato son totalmente dependientes entre sí y es fundamental para garantizar el cumplimiento del contrato que su ejecución se lleve a cabo en el orden y en los términos previstos en los pliegos; por ello, y para su logro, se considera tarea crítica **la supervisión del servicio**, que deberá ejecutarse por parte del contratista principal.

El resto de las tareas son susceptibles de subcontratación. En este supuesto, se incluirá en la oferta económica información sobre la parte del contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia que reúnan los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización.

O. PENALIDADES.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 19
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

Las establecidas en el Pliego tipo de cláusulas administrativas.

Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Con carácter adicional a las penalidades establecidas en el Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas y con el objeto de monitorizar y evaluar la ejecución del contrato y la calidad de los servicios, la ejecución del contrato queda sujeta a los **Acuerdos de nivel de servicio (ANS) recogidos en el Anexo 7 del presente documento (modelo ANS), que darán lugar a penalidades específicas descritas en el citado anexo.**

P. FORMA DE PAGO.

El pago se efectuará tras el visto bueno a la factura por parte del responsable de contrato de Enresa. Se facturará de conformidad con la siguiente programación:

- **Una única factura a la finalización de la fase de asunción y transición del servicio** (apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas), por el importe correspondiente al **15% del precio ofertado para la partida alzada de “Servicio de Alojamiento, Comunicaciones y Ciberseguridad”**.
- Una **factura con carácter mensual**, a partir del quinto mes de ejecución del contrato, por el **importe correspondiente a un cincuentaseisavo (1/56) del 85% del precio ofertado** por el licitador **para la partida alzada de “Servicio de Alojamiento, Comunicaciones y Ciberseguridad”**.
- Una **factura con carácter mensual con las jornadas de “Mitigación anti-DDoS”, “Respuesta ante ciberincidentes” y “Análisis forense” efectivamente efectuadas** en ese periodo, según las necesidades de Enresa, en base a los precios unitarios ofertados por el contratista para dichas jornadas.

La ejecución del contrato queda sujeta a los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) indicados en el epígrafe O “Penalidades”.

La periodicidad de los ANS será mensual y se reportarán en un informe del coordinador del servicio designado por el contratista al responsable del contrato por parte de Enresa. El resultado de la aplicación de los ANS se reflejará en la primera factura que se emita una vez enviado el informe.

La aplicación de los ANS no tiene carácter excluyente

Q. FINALIDAD PARA LA QUE SE CEDEN LOS DATOS

El presente contrato **conlleva la cesión de** los siguientes datos personales:

- **Datos de carácter identificativo:** nombre, apellidos y DNI.
- **Datos de detalle de empleo:** departamento al que pertenece, cargo, teléfono y correo electrónico.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 20
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- **Datos de geolocalización geográfica de los dispositivos** corporativos que emplea el usuario.

El contratista encargado del tratamiento estará habilitado para tratar, por cuenta de Enresa, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad de los sistemas de información de Enresa. Los tratamientos que se van a realizar consisten en la generación, el registro, la modificación, la conservación, la extracción y la consulta de esos datos.

R. PLAZO DE GARANTÍA

3 meses de garantía

S. DIRECCION CORREO ELECTRÓNICO ENVÍO HUELLA ELECTRÓNICA OFERTA

Dpto.ComprasInversiones@enresa.es

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 21
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

D/D^a..... D.N.I. nº..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., NIF..... con domicilio en.....

SE COMPROMETE, en caso de resultar adjudicatario del expediente nº....., cuyo objeto es..... a poner a disposición de Enresa los medios personales y materiales necesarios para su ejecución conforme a las especificaciones recogidas en los correspondientes Pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas.

Y para que conste, firma la presente declaración en a..... de..... 202....

NO APLICABLE

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 22
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO 3

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL

D/D^a..... D.N.I. nº..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., NIF..... con domicilio en.....

En relación al expediente de contratación nº....., cuyo objeto es.....

DECLARO RESPONSABLEMENTE:

(*) Marcar lo que proceda

- Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial (entendiéndose por sociedades del mismo grupo empresarial aquellas que se encuentran en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 42.1. del Código de Comercio)
- Que también presentan oferta las empresas..... (indicar nombres) pertenecientes al mismo grupo empresarial.

Y para que conste, firmo la presente declaración en a..... de..... 202...

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 23
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO 4

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/D^a..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de, expediente nº....., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se compromete en nombre (propio o de la empresa)....., con N.I.F....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos y con las condiciones técnicas indicadas en la oferta presentada, por el importe siguiente:

	Precio <u>MÁXIMO</u> para 60 meses (€) IVA excluido	Precio <u>OFERTADO</u> para 60 meses con dos decimales (€) IVA excluido
Servicio de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad	4.763.508,77 €	
	Precio unitario <u>MÁXIMO</u> (€/jornada) IVA excluido	Precio unitario <u>OFERTADO</u> con dos decimales (€/jornada) IVA excluido
Jornada Mitigación anti-DDoS	911,09 €/jornada	
	Precio unitario <u>MÁXIMO</u> (€/jornada) IVA excluido	Precio unitario <u>OFERTADO</u> con dos decimales (€/jornada) IVA excluido
Jornada Respuesta ante ciberincidentes	2.118,33 €/jornada	
	Precio unitario <u>MÁXIMO</u> (€/jornada) IVA excluido	Precio unitario <u>OFERTADO</u> con dos decimales (€/jornada) IVA excluido
Jornada Análisis forense	782,04 €/jornada	

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 24
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

NOTA: En caso de subcontratación de tareas no críticas, INDICAR: el importe y alcance de la/s partida/s subcontratada/s así como la/s denominación/es social/es o perfiles empresariales de la/s empresa/s subcontratista/s.

¿Tiene previsto subcontratar tareas no críticas?		SÍ*	NO
*En caso afirmativo, indicar el importe y alcance de la/s partida/s subcontratada/s, así como la/s denominación/es social/es o perfiles empresariales de la/s empresa/s subcontratista/s:			
Actuación/Actividad a subcontratar	Importe a subcontratar	Empresa subcontratista	

Y para que conste, firmo la presente declaración ena..... de..... 202...

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 25
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO 5

MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de, expediente nº....., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, declara de forma responsable en nombre (propio o de la empresa)....., con N.I.F....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) que se compromete a:

Criterio	SI	NO
Ancho de banda de acceso a internet en sede Madrid Incremento del Ancho de Banda en los dos enlaces mediante fibra óptica en la sede de Madrid a 1,5 Gb o superior por cada enlace.		
Ancho de banda de acceso a internet en CPD Principal y CPD Secundario Incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante fibra óptica en el CPD Principal y en el CPD Secundario a 2 Gb o superior.		
Ancho de banda de acceso a internet en sede Cabril por fibra Incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante fibra óptica en la sede de Cabril a 200 Mb o superior.		
Ancho de banda de acceso a internet en sede Cabril 4G/5G Incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante 4G/5G a 150 Mb o superior.		
Ancho de banda de acceso a internet en sede Garoña Incremento del Ancho de Banda en el enlace 5G de la sede Garoña a 2Gb o superior.		
Ancho de banda de acceso a internet en sede Zorita Incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante fibra óptica en la sede de Zorita a 200 Mb o superior, o el incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante 4G/5G a 150 Mb o superior		
Ancho de banda de acceso a internet en sede Vandellós I Incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante fibra óptica en la sede de Vandellós I a 200 Mb o superior, o el incremento del Ancho de Banda en el enlace mediante 4G/5G a 150 Mb o superior.		
Descubrimiento de superficie de ataque Compromiso de proporcionar a Enresa un servicio de descubrimiento de superficie de ataque especificado en el punto 3.1.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.		
Análisis de tráfico de red Compromiso de proporcionar a Enresa un servicio de análisis de tráfico de red especificado en el punto 3.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.		
Solución de monitorización de experiencia de usuario Compromiso de proporcionar a Enresa un servicio de monitorización de experiencia de usuario especificado en el punto 3.3.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.		

Y para que conste, firmo la presente declaración ena..... de..... 202...

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 26
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO 6

MODELO DE AVAL

LA ENTIDAD

AVALA

Solidariamente a la empresa con domicilio social en NIF ante la Empresa Nacional de Residuos Radioactivos Sociedad Anónima, con renuncia a cualquier beneficio y en especial al de orden, previa excusión y división de bienes, por la cantidad de (EN LETRA Y EN NÚMERO) euros, para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato de.....

Número de expediente.....

El presente aval será ejecutable por Enresa a primera demanda o petición, bastando para ello el simple requerimiento por parte de Enresa a la entidad avalista dándole cuenta del incumplimiento contractual en que haya incurrido la empresa avalada.

El suscriptor del aval se encuentra especialmente facultado para su formalización según poderes otorgados ante el notario de D..... el día..... al número de su protocolo y que no le han sido revocados ni restringidos ni modificados de forma alguna.

Este aval, que ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avaluos con el número..... estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y Enresa autorice su cancelación.

Lugar, fecha y firma por la ENTIDAD AVALISTA

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 27
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO 7

ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Con objeto de monitorizar y evaluar la gestión del contrato y la calidad de los servicios prestados por el contratista, se definen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) siguientes:

- ANS de las **fases del servicio**, que permite a través de métricas objetivas valorar el cumplimiento de las fases de prestación del servicio.
- ANS en la **entrega de informes**, que permite a través de métricas objetivas valorar la operativa del servicio sobre los informes a realizar y su calidad ofrecida.
- ANS de la **disponibilidad de los servicios**, que permite a través de métricas objetivas valorar la disponibilidad de los servicios de alojamiento, comunicaciones y ciberseguridad.
- ANS relativos a la **gestión de eventos**, que permite a través de métricas objetivas valorar los tiempos de respuesta y resolución de las peticiones e incidencias en el servicio.
- ANS sobre la **gestión de activos y vulnerabilidades**, que permite a través de métricas objetivas valorar la calidad del servicio de gestión de activos y vulnerabilidades.

El contratista deberá disponer de las herramientas y procedimientos que pondrán a disposición de Enresa, para el adecuado seguimiento y verificación de los Niveles de Servicio.

ANS de las fases del servicio

Se evaluará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el pliego para la puesta en marcha del servicio, su optimización, mejora continua y devolución, estableciendo los siguientes indicadores:

Indicador/Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite de cumplimiento	Penalización
Asunción y transición del servicio	Tiempo transcurrido desde el inicio del contrato hasta la prestación de los servicios requeridos en la fase de ejecución.	Única, a la finalización de la fase de asunción y transición del servicio	4 meses desde el inicio del contrato	1.000€/día natural retraso
Optimización del servicio	Tiempo transcurrido desde el inicio de la Fase de Ejecución del servicio hasta la finalización de las actividades de la subfase de optimización.	Única, a la finalización de la subfase de optimización	4 meses desde el inicio de la Fase de ejecución	500€/día natural retraso
Devolución del servicio	Tiempo transcurrido desde la entrega de la documentación de cierre del servicio hasta la finalización del contrato	Única, cuatro semanas antes de la finalización del contrato	4 semanas antes de la finalización del contrato	250€/día natural retraso

ANS en la entrega de informes

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 28
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

Cuando el contratista haga una entrega de un informe o documentación conforme a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, dicho entregable será revisado por el responsable del contrato, quien determinará si existe alguna No conformidad en la entrega de esta documentación, en cuyo caso el contratista dispondrá de cuatro días hábiles improrrogables para realizar las correcciones necesarias y realizar la entrega de una nueva versión.

Cada día de retraso en la entrega de la documentación, sobre los cuatro días hábiles establecidos, será penalizado conforme los indicadores que se describen a continuación:

Indicador/Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite de cumplimiento	Penalización
Plazo de entrega de versiones de los informes	Días transcurridos desde la fecha de entrega establecida de un informe en el PPT	mensual	4 días hábiles desde la revisión de la documentación	100€/día hábil retraso

ANS de la disponibilidad de los servicios

Se considera un servicio indisponible cuando queda interrumpido o gravemente afectado, impidiendo la prestación operativa objeto del contrato y sin existir una solución alternativa aceptable.

El seguimiento de la disponibilidad de los servicios objeto del contrato se llevará a cabo a través de la medición de los siguientes indicadores:

Indicador/Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite de cumplimiento	Penalización
Disponibilidad de las infraestructuras alojadas en cada CPD (Principal y Secundario)	% Disponibilidad = $(1 - \frac{\text{Número minutos sin servicio}}{\text{Número total de minutos}}) \times 100$.	mensual	Disponibilidad igual o mayor al 99,95 %	$\leq 99,95\%$ y $>99\%$: 2.500 € para cada CPD $\leq 99\%$ y $>95\%$: 3.500 € para cada CPD $\leq 95\%$: 5.000 € para cada CPD
Disponibilidad del servicio de comunicaciones de datos y SD-WAN	% Disponibilidad sede = $(1 - \frac{\text{Número minutos sin servicio sede}}{\text{Número total de minutos}}) \times 100$	mensual	Disponibilidad igual o mayor al 99,95 % en cada sede	$\leq 99,95\%$ y $>99\%$: 1.000 € para cada sede $\leq 99\%$ y $>95\%$: 1.500 € para cada sede $\leq 95\%$: 2.000 € para cada sede
Disponibilidad del servicio de navegación segura	% Disponibilidad = $(1 - \frac{\text{Número minutos sin servicio}}{\text{Número total de minutos}}) \times 100$	mensual	Disponibilidad igual o mayor al 99,95 %	$\leq 99,95\%$ y $>99\%$: 2.500 € $\leq 99\%$ y $>95\%$: 3.500€ $\leq 95\%$: 5.000€
Disponibilidad del servicio de protección de accesos privilegiados	% Disponibilidad = $(1 - \frac{\text{Número minutos sin servicio}}{\text{Número total de minutos}}) \times 100$	mensual	Disponibilidad igual o mayor al 99,95 %	$\leq 99,95\%$ y $>99\%$: 2.500€ $\leq 99\%$ y $>95\%$: 3.500€ $\leq 95\%$: 5.000€

ANS relativos a la gestión de eventos

Durante la prestación del servicio se evaluarán la calidad y los plazos relativos a la gestión de incidencias y peticiones.

Se definen los siguientes tipos de eventos:

- Incidencia, hace referencia a tareas que se generan cuando los servicios a proveer no funcionen de manera correcta, y se detecten interrupciones en la prestación de los servicios

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 29
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

o fallas de calidad en su provisión. En el caso de que estas interrupciones sean causadas por una potencial brecha de seguridad, estaremos ante incidencias de ciberseguridad.

- Petición, puede hacer referencia a demandas de cambios en las infraestructuras o sistemas, o a solicitudes de información acerca de los sistemas o infraestructura.

Se distinguen los siguientes niveles de criticidad, en función del impacto del evento en los procesos de negocio de Enresa soportados por el servicio:

- **Alto o Critico:** Incidencias con impacto grave en los procesos de negocio de Enresa, afecta a una gran parte de la compañía, o a un centro de trabajo y los servicios afectados están parados o en funcionamiento altamente degradados o la información se ha visto comprometida o manipulada.

Peticiones urgentes relativas a la operación del servicio, que puedan que ser resueltas en menos de 4 horas.

Este tipo de eventos, se tratan en modalidad 24x7.

- **Medio:** Incidencias con impacto moderado en los procesos de negocio de Enresa, afecta a una gran parte de la compañía, los servicios afectados están funcionando de una manera degradada, se puede trabajar, aunque con dificultades, o existe la posibilidad de que la información haya sido comprometida en alguna de las dimensiones de seguridad.

Peticiones no urgentes relativas a la operación del servicio, que puedan que ser resueltas en menos de 16 horas.

Este tipo de eventos, se tratan en modalidad 8x5.

- **Bajo:** No tiene impacto directo en los procesos de negocio de Enresa, no afecta al trabajo de los empleados de Enresa o sólo a un grupo muy reducido, los servicios están funcionado pero algunos elementos están afectados, o existen indicios de una posible brecha seguridad, pero no existen evidencias de que la información haya sido comprometida.

Peticiones planificadas relativas a la operación del servicio, que puedan que ser resueltas en menos de 40 horas.

Este tipo de eventos, se tratan en modalidad 8x5.

Y los siguientes indicadores:

- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido desde el momento en que un evento es notificado utilizando el procedimiento establecido, hasta que queda constancia de que la incidencia o petición está siendo atendida por el equipo del servicio.

Indicador/Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite de cumplimiento	Penalización
Tiempo de respuesta a eventos de criticidad Alta/Critica	Para cada evento	mensual	menor igual a 30 minutos (en modalidad 24x7)	>30 minutos: 1.000 € por cada día natural de retraso respecto del día al que se tiene que dar respuesta por cada evento
Tiempo de respuesta eventos de criticidad media	Para cada evento	mensual	menor igual a 60 minutos (en modalidad 8x5)	>60 minutos: 500€ por cada día natural de retraso respecto del día al que se tiene que dar respuesta por cada evento.
Tiempo de respuesta eventos de criticidad baja	Para cada evento	mensual	menor igual a 180 minutos (en modalidad 8x5)	>180 minutos: 100€ por cada día natural de retraso respecto del día al que se tiene que dar respuesta por cada evento.

- **Tiempo de resolución:** tiempo transcurrido desde el momento en que una incidencia o petición es atendida por el equipo del servicio, utilizando el procedimiento establecido, hasta que se da por resuelta.

Clave: 000-ES-SI-0189	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2024	Página: 30
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

Para aquellos eventos cuya resolución dependa de la aprobación de Enresa, no computará como tiempo de resolución el tiempo de espera hasta que el contratista reciba dicha aprobación.

Cuando una incidencia o petición deba ser escalada a un tercero externo al contratista, no computará como tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde el escalado de la incidencia hasta su devolución por parte del tercero implicado.

En el caso de las incidencias de ciberseguridad, sólo aplicarán para este indicador aquellas incidencias sobre las que el contratista tenga capacidad autónoma de realizar una tarea de contención como medida de resolución.

Enresa podrá reabrir incidencias y peticiones como consecuencia de no haberse realizado la resolución de manera conforme, en cuyo caso para el tiempo de resolución de la incidencia o petición se incluirá el tiempo de resolución de las reaperturas.

Indicador/Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite de cumplimiento	Penalización
Tiempo de resolución de eventos de criticidad Alta/Crítica	Por cada evento	mensual	menor igual a 4 horas (en modalidad 24x7)	>4 horas: 1.500 € por cada evento >4 y <12 horas: 2.500€ por cada evento >12 y <24 horas: 3.000€ por cada evento >24 horas: por cada día natural de retraso en la resolución 5.000 euros para cada evento
Tiempo de resolución de eventos de criticidad media	Por cada evento	mensual	menor igual a 16 horas (en modalidad 8x5)	>16 horas: 1.000€ por cada evento >16 y <24 horas: 1.500€ por cada evento >24 y <40 horas: 2.000€ por cada evento >40 horas: 3.000€ por cada día hábil de retraso para cada evento
Tiempo de resolución de eventos de criticidad baja	Por cada evento	mensual	menor igual a 40 horas (en modalidad 8x5)	>40 horas: 500€ por cada evento >40 y <60: 700€ por cada evento >60 y <80: 1.000€ por cada evento >80 horas: 1.200€ por cada día hábil de retraso para cada evento

ANS sobre la gestión de activos y vulnerabilidades

Se evaluará la eficiencia del servicio de gestión de activos y vulnerabilidades a través del siguiente indicador:

Indicador/Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite de cumplimiento	Penalización
Vulnerabilidades críticas publicadas y no comunicadas que hayan sido explotadas en algún activo de información de Enresa	Numero de vulnerabilidades críticas (CVSS >= 9) publicadas por CCN-CERT que hayan sido explotadas en algún activo de información de Enresa sin que hayan sido comunicadas por el servicio.	mensual	Numero de vulnerabilidades críticas explotadas y no comunicadas = 0	5.000 € por cada vulnerabilidad crítica no comunicada y explotada

Minoraciones de la facturación por prestación defectuosa: Una vez calculados los valores de las penalizaciones si hubiera incumplimiento en los indicadores, la penalización total se calculará como su suma. Esta penalización total se aplicará sobre el periodo evaluado mediante una reducción en la facturación de este. Por tanto, el incumplimiento de más de un indicador implicará la suma de la minoración de cada indicador que está incumplido.