



Número de expediente: STI/058/2024/227.99

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE NIVEL 1 (N1) DE APOYO A LAS APLICACIONES DE CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR (CSN) (2024003PAS00)

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Objeto del contrato | 3 |
| 2 | Antecedentes | 3 |
| 3 | Descripción de los servicios..... | 3 |
| 3.1 | Cobertura horaria..... | 3 |
| 3.2 | Servicios en el alcance del contrato | 3 |
| 3.2.1 | Asistencia de Nivel 1 (N1) a los usuarios de la sede electrónica del CSN | 3 |
| 3.2.2 | Publicación de avisos/noticias/otros en la intranet corporativa | 4 |
| 3.2.3 | Recepción y gestión de consultas, peticiones e incidencias de las aplicaciones (Desarrollo) | 4 |
| 3.2.4 | Asistencia N1 a los usuarios de aplicaciones del CSN | 5 |
| 3.3 | Medios materiales..... | 5 |
| 3.4 | Equipo de trabajo | 7 |
| 3.4.1 | Perfiles profesionales | 8 |
| 3.4.2 | Otros requisitos del equipo de trabajo..... | 9 |
| 3.5 | Modificaciones en la composición del equipo de trabajo..... | 9 |
| 3.6 | Clasificación de las incidencias..... | 9 |
| 3.7 | Acuerdos de nivel de servicio (ANS)..... | 10 |
| 4 | Gestión del servicio..... | 10 |
| 4.1 | Gestor del servicio | 10 |
| 4.2 | Dirección del proyecto | 11 |
| 4.3 | Método de trabajo | 11 |
| 4.4 | Formación específica | 11 |
| 4.5 | Seguimiento del proyecto | 11 |
| 4.6 | Plan de formación y transferencia del conocimiento | 12 |
| 4.7 | Devolución del servicio..... | 12 |
| 5 | Garantías y condiciones | 12 |
| 5.1 | Propiedad intelectual | 12 |
| 5.2 | Transferencia tecnológica | 12 |
| 5.3 | Confidencialidad de la información..... | 13 |
| 5.4 | Seguridad de la información | 13 |
| 5.5 | Cumplimiento de la normativa de protección de datos..... | 15 |
| 5.6 | Responsabilidad del adjudicatario | 16 |
| 5.7 | Notificación de incidentes de seguridad | 16 |
| 6 | Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista..... | 16 |

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación al Consejo de Seguridad Nuclear (en adelante CSN) de un «*Servicio de soporte técnico de Nivel 1 (N1) de apoyo a las aplicaciones del CSN*», en las condiciones del presente pliego de prescripciones técnicas.

2 ANTECEDENTES

El CSN dispone en la actualidad de un centro de atención a usuarios (CAU), denominado Soporte Informático, prestado a través de un contrato externo. No se desea dar continuidad al CAU en el alcance actual, pero se precisa seguir disponiendo de soporte en ciertos aspectos prestados actualmente por el CAU, como el soporte de Nivel 1 (N1) a la sede electrónica y la inclusión en dicho soporte de otras actividades repetitivas y sencillas, que pueden llevarse a cabo por un operador de soporte de Nivel 1 (N1).

3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para mejorar la calidad de la atención a los usuarios del CSN de las aplicaciones corporativas, el soporte a los interesados que se relacionan con el CSN a través de la sede electrónica y consolidar una base de datos de conocimiento que facilite la resolución de incidencias y reduzca los tiempos de atención, se desea contratar un Servicio de soporte técnico de Nivel 1 (N1) de apoyo a las aplicaciones del CSN.

La estructura de personal del CSN cuenta con un número cercano a 450 trabajadores, que utilizan para sus actividades un amplio ecosistema de aplicaciones corporativas.

Con el fin de asegurar el perfecto estado operativo de las aplicaciones internas, del portal corporativo de Internet y de las aplicaciones puestas a disposición en la sede electrónica, el CSN desea disponer de un servicio de soporte técnico de Nivel 1 (N1) de apoyo a las aplicaciones.

La prestación del servicio será en modalidad mixta, presencial y remota. Por parte del licitador se facilitará asistencia presencial (en las dependencias de la sede del CSN en Madrid), atención telefónica y atención por medios telemáticos.

3.1 Cobertura horaria

Cobertura horaria del servicio: 8 horas diarias, de 8:00 a 17:00 horas, **todos los días laborables** del año según el calendario en la sede institucional del CSN.

3.2 Servicios en el alcance del contrato

Los servicios contemplados en el contrato serán la asistencia de Nivel 1 (N1) a los usuarios de la sede electrónica del CSN, la publicación de mensajes y avisos en la intranet, la asistencia a los usuarios de aplicaciones del CSN y la gestión de consultas, peticiones e incidencias de las aplicaciones.

Están **excluidos expresamente** del soporte las incidencias de aplicaciones específicas de la Sala de Emergencias del CSN y el soporte en el uso de cualquier aplicación que trate datos personales cuando para la resolución los datos protegidos puedan quedar expuestos, en particular en caso de conexiones remotas.

El primer nivel de soporte llevará a cabo las siguientes tareas, sin considerarse un listado exhaustivo:

3.2.1 Asistencia de Nivel 1 (N1) a los usuarios de la sede electrónica del CSN

- Recepción, atención y tratamiento de las incidencias, consultas y peticiones recibidas en la sede electrónica del CSN, dando respuesta a las del nivel 1 y escalando al nivel 2, según el catálogo y las pautas de actuación que facilite el CSN al inicio del servicio.

- **Priorización de las incidencias de la sede electrónica en razón de su criticidad e impacto**, cumpliendo los niveles de acuerdo de servicio establecidos.
- Atención multicanal, vía teléfono, correo electrónico y aplicación buzón de incidencias de la sede electrónica (GBSE) del CSN. De todas las incidencias/consultas/peticiones y su respuesta deberá quedar registro en GBSE.
- Elaboración y publicación en la sede electrónica del CSN de comunicaciones a los ciudadanos y entidades usuarias de la sede relativas al estado, uso y disponibilidad de los procedimientos de la misma, a petición del CSN según proceda.
- Contacto proactivo continuo con el Área de Desarrollo de Aplicaciones del CSN para recabar información y evolucionar los procedimientos de la sede y sus requisitos de uso con la experiencia obtenida durante la prestación del servicio.
- Comunicación temprana al Área de Desarrollo de Aplicaciones de cualquier incidencia que afecte a cualesquiera de los trámites y procedimientos de la sede electrónica del CSN o que impida su uso, y en especial, la indisponibilidad o incidencia de acceso a la propia sede.
- Evolución, durante la prestación del servicio, del catálogo y pautas de actuación facilitadas por el CSN al inicio para documentar los aspectos que surjan en el transcurso de contrato. Esta documentación actualizada será devuelta al CSN a la finalización de los servicios.

El número anual de incidencias suele encontrarse en torno a 1.000. De ellas, en torno al 50% se refieren a aspectos técnicos y el otro 50% a aspectos relativos al funcionamiento del servicio.

3.2.2 Publicación de avisos/noticias/otros en la intranet corporativa

- Publicación de mensajes y avisos en la intranet corporativa, bajo petición de los usuarios autorizados, con las pautas de actuación aprobadas por el CSN.
- Evolucionar los procedimientos de publicación de avisos con la experiencia obtenida durante la prestación del servicio. Esta documentación actualizada será devuelta al CSN a la finalización de los servicios.

El número anual de publicaciones de estas tipologías suele encontrarse en torno a 600.

3.2.3 Recepción y gestión de consultas, peticiones e incidencias de las aplicaciones (Desarrollo)

- Recepción y registro de consultas, incidencias y peticiones de los usuarios del CSN, siendo éste el único punto de acceso a soporte de las aplicaciones para ellos.
- Identificación, clasificación, diagnóstico y categorización, según su gravedad, impacto o urgencia. Recabar información, diagnosticar, analizar la información proporcionada por el usuario y comprobar la completitud de los datos, solicitando la información adicional adecuada cuando sea necesario.
- Contacto telefónico con el usuario, si fuera preciso, y coordinación de la interlocución hasta la resolución definitiva entre unidades implicadas.
- Priorización de las incidencias que afecten a un usuario o a un grupo de usuarios y les impidan realizar sus funciones básicas.
- Seguimiento continuo de las incidencias que figuren en cada momento como pendientes.
- Comunicación del cierre de la incidencia cuando estén todas las sub-tareas finalizadas.
- Registro de las consultas, incidencias y peticiones, y de las actuaciones llevadas a cabo para su resolución, así como de los tiempos de atención, suspensión, escalado y resolución.

- Información al usuario final del estado de su consulta, petición o incidencia en cada momento, y de cualquier otra información que pueda afectar a su resolución, cuando éste lo requiera.
- Documentación de las actuaciones realizadas para la atención y resolución de las consultas, peticiones e incidencias.
- Creación, actualización y mantenimiento de una base de datos de conocimiento y soluciones para la resolución de las consultas e incidencias del CSN.

El número anual de peticiones/consultas/incidencias de Desarrollo suele encontrarse en torno a 700.

3.2.4 Asistencia N1 a los usuarios de aplicaciones del CSN

- Atención y resolución, a través de los canales de atención establecidos, de las peticiones, consultas e incidencias de los usuarios de las aplicaciones, según las indicaciones recibidas por el CSN.
- Recabar información, diagnosticar, analizar la información proporcionada por el usuario y comprobar la completitud de los datos de la incidencia. Resolver las de nivel 1 según los criterios indicados por el CSN o escalar a Desarrollo las de nivel 2.
- Asesoramiento al CSN en la mejora del tratamiento, la gestión y la prevención de las incidencias, en particular de aquellas que con más frecuencia se produzcan.
- Creación y mantenimiento de una sección de preguntas frecuentes (FAQ) para aquellas consultas o incidencias más habituales, que se reunirán y publicarán para facilitar el trabajo tanto de los usuarios como del servicio de soporte al usuario.
- Evolución, durante la prestación del servicio, del catálogo y pautas de actuación facilitadas por el CSN para documentar los aspectos que surjan en el transcurso de contrato. Esta documentación actualizada será devuelta al CSN a la finalización de los servicios.

De las peticiones/consultas/incidencias de Desarrollo recibidas, se concretaría progresivamente con el licitador aquellas que deban resolverse en el nivel 1, sobre las que se entregarían pautas de actuación por parte del CSN.

3.3 Medios materiales

Para los usuarios y entidades usuarias de la sede electrónica que soliciten soporte, el adjudicatario habilitará los siguientes medios:

- Herramienta de *ticketing* para la gestión de peticiones de soporte e incidencias.
El CSN dispone de una herramienta de *ticketing* específica para las incidencias de la sede electrónica que será preciso seguir usando, y que el CSN pondrá a disposición del adjudicatario.
Para el resto de las actividades, la compañía adjudicataria propondrá una herramienta de gestión de peticiones de soporte e incidencias, y, una vez aceptada por el CSN, proveerá y utilizará dicha herramienta para el registro, categorización, tratamiento, seguimiento, documentación y contabilización de todas ellas, con independencia del modo en que sean abiertas por el usuario.
La herramienta que provea el adjudicatario será una herramienta con difusión e implantación en el mercado, contará con al menos tres referencias en cuanto a implantaciones en la prestación de servicios de soporte basados en ITIL en organizaciones de al menos 500 usuarios, deberá ser conforme con ITIL/ITSM y poder servir de base para la propuesta y adopción de medidas técnicas y organizativas encaminadas a mejorar la eficacia y eficiencia del servicio.
La herramienta permitirá el registro en ella de todas las actuaciones relacionadas con una petición o incidencia, desde su apertura hasta su cierre, al menos:
 - La tipología o categoría de la petición o incidencia

- El usuario que la abre
- El operador u operadores que la atienden
- Las actuaciones realizadas
- El estado de la petición o incidencia
- Criticidad
- Prioridad
- La solución dada
- Horas de apertura y cierre, y tiempos de atención y espera
- Tiempo de resolución

La herramienta provista deberá asimismo permitir:

- La contabilización de los tickets abiertos desde el inicio del servicio.
 - Su utilización como base de datos de conocimiento y de soluciones para la resolución de peticiones de soporte e incidencias posteriores similares.
 - La monitorización del tratamiento y la resolución de las peticiones de servicio e incidencias, tanto por parte del adjudicatario como por parte del CSN y sus usuarios.
 - La obtención de los informes periódicos requeridos y los demás necesarios para medir la calidad del servicio y controlar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
 - El conocimiento de la satisfacción del usuario con la solución dada a su petición o incidencia en particular, y la satisfacción de los usuarios con el servicio, en general.
- Una base de conocimiento que facilite la resolución de futuras incidencias y pueda ser exportada al término del servicio y entregada al CSN, a fin de que no se pierda el conocimiento acumulado.
 - Una herramienta que permita conocer la conformidad y satisfacción de los usuarios solicitantes de soporte con el tratamiento de su incidencia y la atención recibida.

El CSN proveerá de una línea de teléfono de acceso general al servicio que permita la recepción de llamadas de la sede electrónica y una dirección de correo electrónico para la recepción de peticiones de soporte.

Para los usuarios y entidades usuarias de las aplicaciones corporativas que soliciten soporte, el adjudicatario habilitará los siguientes medios:

- Una aplicación web para el envío de peticiones de soporte y el seguimiento de las incidencias por parte de los usuarios del CSN.

La herramienta de gestión de peticiones de soporte e incidencias albergará una base de datos de las soluciones dadas a las peticiones de servicio e incidencias atendidas por el adjudicatario. La base de datos permitirá a los agentes prestadores del servicio su consulta y el acceso a soluciones ya aplicadas que minimicen los tiempos de resolución y permitan detectar necesidades a cubrir. El contenido de dicha base de datos deberá poder ser exportado al término del servicio mediante una aplicación ofimática de uso común y entregado al CSN, a fin de que no se pierda el conocimiento acumulado durante la prestación del servicio

- Eventualmente, otros medios o canales de atención digital que el adjudicatario pueda poner a disposición del CSN.

Se estima que el acceso al servicio será primordialmente por vía telefónica, quedando el correo electrónico y la aplicación web como medios de acceso, comunicación y seguimiento de incidencias complementarios.

El adjudicatario proveerá y configurará todos estos medios de modo que permitan proporcionar al usuario del CSN una atención y una respuesta personalizadas para la prestación de un servicio eficiente y de

calidad, minimizando el tiempo de respuesta y facilitando el más rápido acceso del usuario al técnico de soporte.

Los medios facilitados deberán permitir, en todo caso, la atención simultánea a varios usuarios y la iniciación de procedimientos de atención prioritaria en los casos previstos.

Asimismo, los medios facilitados o los procedimientos de atención deberán soportar o permitir la identificación del usuario demandante del soporte y la verificación de la autenticidad de la petición de asistencia.

El CSN proveerá de una línea de teléfono de acceso general al servicio que permita la recepción de llamadas de los usuarios del CSN y una dirección de correo electrónico para la recepción de peticiones de soporte.

Otros medios:

- El adjudicatario proveerá a los miembros del equipo de soporte del equipamiento informático, los teléfonos móviles, los medios de conexión a Internet y el material de oficina que sean necesarios para la adecuada prestación del servicio.

3.4 Equipo de trabajo

Para la prestación del servicio requerido se estiman necesarias las horas siguientes de soporte **anuales** de los siguientes perfiles profesionales:

| | | |
|---|-------------|---------------------|
| Gestor del servicio (1 persona, al 3,5%) | 57,4 horas | Remoto / Presencial |
| Equipo soporte técnico N1 (2 personas, al 100%) | 1.640 horas | Remoto / Presencial |

El servicio de soporte presencial se prestará en las oficinas del CSN en Madrid, calle Pedro Justo Dorado Dellmans, 11, en jornadas laborales de ocho horas efectivas de trabajo, en días laborables y horario normal de oficina. **En periodos vacacionales el servicio no podrá quedar desasistido.**

El CSN pondrá a disposición de los técnicos de la empresa adjudicataria una conexión remota segura para facilitar la prestación del servicio y la resolución de incidencias.

El equipo de trabajo encargado del apoyo estará compuesto por un conjunto de agentes cualificados especializados en la atención de servicios de soporte a las aplicaciones y a la sede electrónica. Dichos agentes serán técnicos operadores con competencias comunicativas específicas para la realización de tareas de *HelpDesk*: escucha activa, comprensión empática, capacidad de trato con los usuarios, claridad, corrección y precisión en la comunicación.

Los agentes deberán contar con una formación y una experiencia suficientes para la adecuada prestación del servicio y disponer y, en los casos en que sea necesario, adquirir, los conocimientos específicos del entorno, que el adjudicatario deberá garantizar en todo momento para los medios personales adscritos al servicio. Con objeto de asegurar la calidad y la continuidad del servicio, el adjudicatario garantizará la disponibilidad de los medios personales asociados a su prestación, de forma que no se vean afectados por bajas, permisos u otras incidencias.

El adjudicatario garantizará que los componentes del equipo de trabajo se alternen en el disfrute de sus permisos, para no dejar desasistido el servicio. El servicio se prestará en modalidad mixta, presencial y remota, con capacidad presencial del equipo al menos 3 días a la semana. El servicio en remoto, se hará desde una localización adecuada, que garantice las condiciones y conectividad, que se encontrará ubicado en territorio nacional, por ejemplo, desde el centro de trabajo del adjudicatario u otras opciones que se indiquen en la Oferta Técnica. El CSN deberá aprobar la propuesta de ejecución del servicio.

Para la ejecución del contrato se requieren los siguientes **perfiles profesionales**:

- Un **Gestor del Servicio**, a tiempo parcial.
- Un **Equipo de soporte técnico N1**, especializado en apoyo en aplicaciones corporativas, y en especial, a la sede electrónica, a tiempo completo.

3.4.1 Perfiles profesionales

3.4.1.1 GESTOR DEL SERVICIO

Debe tener el conocimiento técnico y la experiencia profesional suficientes en metodologías de gestión y prestación de servicios de soporte y gestión de grupos humanos para dirigir de manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo y establecer la adecuada relación con el personal técnico y directivo del CSN.

Requisitos mínimos:

- Titulación: Estar en posesión o en condiciones de obtener el título de ciclo formativo de Grado Medio (Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes o similar MECES 1).
- Certificación en ITIL (ITIL Foundation o superior).
- Experiencia: 3 años de experiencia mínima en gestión de proyectos del mismo tipo.

Funciones:

- Coordinar al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria, y servir de interlocutor con los responsables del proyecto del CSN.
- Dirigir las actuaciones.
- Identificar problemas, desarrollar soluciones y recomendar acciones.
- Proponer al CSN cuantas mejoras considere oportunas en los sistemas soportados.
- Proporcionar la información de seguimiento relevante sobre los servicios prestados.

3.4.1.2 EQUIPO DE SOPORTE TÉCNICO N1

El equipo de soporte atenderá y dará soporte efectivo directamente al usuario en primera instancia, sin intermediación de ningún otro agente u operador.

Los técnicos componentes de este equipo no deberán disfrutar de sus permisos y vacaciones de forma simultánea, para garantizar que siempre se encuentre alguno de ellos de servicio. Además, deberán cumplir la distribución presencial en el edificio de la sede del CSN según lo indicado.

Requisitos mínimos:

- Titulación: Estar en posesión o en condiciones de obtener el título de ciclo formativo de Grado Medio (Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes o similar MECES 1).
- Conocimientos de ITIL (ITIL Foundation o superior).
- Experiencia: 2 años de experiencia mínima en funciones de técnico de primer nivel en un CAU en el ámbito de las TIC y/o prestando soporte al usuario de aplicaciones corporativas web y/o sede electrónica, gestionando y tratando incidencias.
- Conocimientos amplios de navegadores web, uso y ejecución de aplicaciones web y Apps móviles sobre IOS y Android y uso del cliente de correo Outlook.
- Conocimientos de certificados electrónicos, firma electrónica y herramientas de administración electrónica.
- Conocimientos y uso de programas y utilidades de colaboración y videoconferencia (Zoom, Teams, Tixeo, Circuit, o equivalentes).
- Conocimiento y experiencia en el uso de herramientas de *ticketing* y gestión de peticiones e incidencias.

Funciones:

- Ejecutar las actuaciones en el alcance del contrato.
- Actualizar la base de conocimiento con la información y la experiencia del servicio.
- Identificar problemas, desarrollar soluciones y recomendar acciones.

- Proponer al CSN cuantas mejoras considere oportunas en los sistemas soportados.
- Proporcionar la información de seguimiento relevante sobre los servicios prestados.

3.4.2 Otros requisitos del equipo de trabajo

Las personas propuestas por el licitador en su oferta técnica deberán encontrarse vinculadas laboralmente a la empresa licitadora en la fecha de fin de plazo de presentación de ofertas.

Para la computación de la experiencia mínima requerida a los técnicos que sean propuestos por el licitador para los diferentes perfiles profesionales solicitados se considerará únicamente la actividad profesional desarrollada desde 2013 hasta la fecha de fin de presentación de propuestas.

La acreditación de la experiencia mínima de los técnicos propuestos se efectuará mediante la cumplimentación del apartado 6, "Experiencia profesional", del *Cuestionario del personal técnico propuesto* que figura como anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares.

Las compañías licitadoras deberán declarar expresamente, de forma responsable, ser cierta la información consignada en los cuestionarios.

3.5 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio permanente de una de las personas del equipo de trabajo, deberá solicitarlo por escrito con 15 días de antelación, exponiendo las razones que motivan la propuesta y proponiendo un nuevo componente del equipo que cumpla los mismos requisitos de titulación, formación y experiencia mínimos exigidos al miembro del equipo al que se proponga sustituir.

En este caso, la empresa adjudicataria se hará responsable de la adecuada y completa transmisión del conocimiento necesario para la prestación del servicio entre el técnico saliente y el técnico entrante, asumiendo a su cargo la formación necesaria y la prestación de las jornadas de solapamiento entre ambos técnicos para conseguir cumplidamente dicho objetivo.

La empresa adjudicataria velará para que las sustituciones permanentes de miembros del equipo de trabajo sean las mínimas.

Los cambios en la composición del equipo de trabajo deberán ser aceptados por el director de proyecto del organismo.

Por otra parte, el director del proyecto podrá solicitar cambios en la composición del equipo de trabajo en caso de inadecuación al proyecto deducida del contraste entre el perfil profesional aportado y las aptitudes reales demostradas en la ejecución de los trabajos.

3.6 Clasificación de las incidencias

El tiempo de respuesta a una incidencia dependerá de la gravedad que el problema reportado represente para el servicio final. La clasificación y priorización de cada incidencia corresponderá al responsable del proyecto por parte del CSN, según el impacto que represente sobre el sistema, de acuerdo al siguiente criterio:

| Criticidad | Impacto |
|------------|--|
| Crítica | Indisponibilidad total o parcial de los sistemas que suponga un alto impacto en los procesos esenciales del CSN |
| Alta | Indisponibilidad de los sistemas por una degradación total o parcial que suponga un mal funcionamiento o un alto riesgo en el funcionamiento de los procesos esenciales de CSN |
| Media | Indisponibilidad de funcionalidades no críticas que afecten a sistemas no esenciales |

| | |
|------|---|
| Baja | Incidencia que no impide el funcionamiento de los sistemas, o requerimientos informativos para solicitud de información y ayuda para realizar operaciones específicas en los sistemas |
|------|---|

3.7 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

El **tiempo de respuesta** es el que transcurre entre que se reporta la incidencia (vía alerta, mail, teléfono o registro en la herramienta de *ticketing*) y el momento de su registro inicial en la herramienta pertinente.

El **tiempo de resolución** es el que transcurre desde el registro de la incidencia en la herramienta de *ticketing* hasta su resolución.

Para el Nivel 1, dependiendo del tipo de actividad, se medirá el tiempo de resolución real para aquellas actividades en que sólo está involucrado el nivel 1 (actividades catalogadas como N1 de los apartados 3.2.1., 3.2.3. y 3.2.4. y todas las actividades del apartado 3.2.2.) o el momento del escalado de la misma al equipo de nivel 2 adecuado (actividades no catalogadas como N1 de los apartados 3.2.1., 3.2.3. y 3.2.4.) con la actualización de la información en la herramienta de *ticketing*.

Los tiempos requeridos de respuesta y resolución de cada incidencia, según la criticidad asignada, son los siguientes:

| Criticidad Incidencia | Tiempo respuesta | Tiempo resolución por N1 |
|--|---------------------|--------------------------|
| Soporte N1 sede electrónica | | |
| Crítica | Menos de 15 minutos | 1 hora |
| Alta | 2 horas | 4 horas |
| Media | 4 horas | 1 día |
| Baja | 1 día | 3 días |
| Publicaciones intranet | | |
| - | - | 1 día |
| Registro de incidencias y completitud | | |
| - | 1 día | - |
| Soporte N1 a aplicaciones | | |
| Crítica | Menos de 30 minutos | 2 horas |
| Alta | 4 horas | 1 día |
| Media | 1 día | 2 días |
| Baja | 2 días | 1 semana |

El grado de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio podrá dar lugar, según el caso, a la aplicación de penalidades según lo establecido en el PCAP del expediente.

4 GESTIÓN DEL SERVICIO

4.1 Gestor del servicio

La compañía adjudicataria gestionará el servicio a través del Gestor del Servicio que será el interlocutor principal con el CSN para todas las cuestiones relacionadas con la calidad del servicio proporcionado y se responsabilizará del personal que forme parte del equipo de trabajo asignado, de quién dependerá con carácter exclusivo y a todos los efectos.

El Gestor del Servicio tendrá al menos las siguientes funciones:

- Realizará un seguimiento continuo de la calidad del servicio y mantendrá reuniones de seguimiento mensuales con el CSN, previa entrega de informes periódicos sobre el servicio prestado.

- b) Actuará como interlocutor de la empresa adjudicataria ante al CSN, canalizando la comunicación entre aquélla y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado y el CSN, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- c) Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tengan encomendadas y controlará la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizará el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa adjudicataria con el CSN para no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informará al CSN acerca de las variaciones ocasionales o solicitará modificaciones permanentes en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- f) Velará por la preservación de confidencialidad y la seguridad de la información por parte de la empresa adjudicataria y su equipo de trabajo.

4.2 Dirección del proyecto

El director de proyecto será el Jefe de Área de Desarrollo de Aplicaciones. Sus funciones en relación con el alcance del presente pliego serán la de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados, y emitir las certificaciones detalladas de los trabajos realizados para la recepción de los mismos.

El director de proyecto podrá delegar sus funciones en otras personas; asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas del CSN que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

4.3 Método de trabajo

Los trabajos a realizar se efectuarán conforme a la metodología propuesta en la Oferta Técnica y aprobada por el CSN, así como las reglas y procedimientos que se determinen por el CSN, y a las instrucciones que éste proporcione.

La compañía adjudicataria proveerá a sus técnicos de los equipos informáticos y programas necesarios para llevar a cabo eficazmente los trabajos a desarrollar, considerando las medidas de seguridad del apartado 5.4 y cuantas consideraciones al respecto apliquen. Cuando proceda, el CSN proporcionará un equipo, así como un lugar de trabajo adecuado y las conexiones y uso de las infraestructuras corporativas.

4.4 Formación específica

La compañía adjudicataria se comprometerá a actualizar los conocimientos del equipo de trabajo y adaptarlo a los cambios tecnológicos que se produzcan en el CSN durante la ejecución del contrato.

En el caso que la compañía adjudicataria considere necesario impartir al personal contratado cursos de gestión interna o de formación de aspectos específicos del entorno tecnológico existente en el CSN, las jornadas de asistencia a dichos cursos **no se contabilizarán como tiempo de servicio**.

4.5 Seguimiento del proyecto

Para el seguimiento del proyecto se mantendrán reuniones periódicas mensuales entre el gestor del servicio, el director del proyecto y los miembros del equipo de trabajo o técnicos del CSN que el director del proyecto determine.

En las reuniones mensuales se revisarán los trabajos realizados, las incidencias producidas, resueltas o pendientes de resolución, y se planificarán y priorizarán las nuevas actuaciones.

Tras las revisiones técnicas, el director del proyecto podrá rechazar, en todo o en parte, los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de seguimiento o no superasen los controles de calidad acordados.

La empresa adjudicataria facilitará, al menos, los siguientes entregables:

- Informes mensuales, previos a las reuniones mensuales de seguimiento, que incluirán la información relativa a los trabajos realizados, incidencias producidas, incidencias resueltas, trabajos pendientes e incidencias en curso de resolución.
- Asimismo, los informes mensuales incluirán la información relativa a las horas de trabajo presenciales prestadas por los diferentes miembros del equipo de trabajo y su contabilidad.
- Informes específicos detallados sobre incidencias de mayor impacto y acciones llevadas a cabo.
- Documentación de los trabajos realizados, incidencias resueltas y mejoras aplicadas en los diferentes entornos.

4.6 Plan de formación y transferencia del conocimiento

El licitador incluirá en su memoria técnica un plan de formación y transferencia del conocimiento de no más de cuatro páginas de extensión en el que describa las actuaciones concretas adicionales que se compromete a llevar a cabo de forma continuada durante la ejecución del contrato para garantizar la formación y la transferencia progresiva de conocimientos a los técnicos del CSN en todos los aspectos relativos al mantenimiento de la plataforma bajo soporte.

Se valorará la calidad del plan presentado y la concreción de los compromisos que garanticen la continuidad y la efectividad de dichas formación y transferencia.

4.7 Devolución del servicio

El licitador se comprometerá en su memoria técnica a facilitar la transferencia del servicio a un nuevo prestador o al propio CSN al término del plazo del contrato.

Para ello, dos meses antes de la finalización del plazo del contrato o, en su caso, de su última prórroga, la empresa adjudicataria deberá facilitar:

- a) Un informe escrito detallado del estado de la plataforma de base de datos Oracle y de servidores de aplicaciones web y de gestión documental que facilite al CSN o a un eventual nuevo adjudicatario la asunción inmediata los trabajos de soporte prestados por el adjudicatario saliente.
- b) Las sesiones informativas que sean necesarias a cargo de los técnicos salientes, sin que éstas se contabilicen necesariamente como jornadas de trabajo presenciales.
- c) Toda la documentación generada (servicios prestados, incidencias resueltas, informes de servicio, etc.) durante la prestación del servicio.
- d) Las fechas efectivas de fin de prestación de los servicios por parte del equipo de trabajo.

El licitador incluirá en su memoria técnica un plan de devolución del servicio de no más de cuatro páginas de extensión. Se valorará la calidad y fiabilidad del plan y los compromisos asumidos en él para facilitar la devolución del servicio.

5 GARANTÍAS Y CONDICIONES

5.1 Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado en la prestación de este servicio pertenecerán al CSN. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin permiso expreso por escrito del poseedor de la propiedad intelectual.

5.2 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por el CSN a tales efectos, la información y la documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que aquéllos se desarrollan, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5.3 Confidencialidad de la información

Las empresas licitadoras manifestarán en sus memorias técnicas su compromiso a tratar de forma confidencial y reservada la información y la documentación recibidas, así como, en el caso de resultar adjudicatarias, la derivada de la ejecución del contrato, que no podrá ser objeto de difusión, publicación o de utilización para fines distintos de los establecidos en este pliego.

La empresa adjudicataria y los miembros del equipo de trabajo, en particular, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, quedando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución. Esta obligación no se limitará al tiempo de ejecución del correspondiente contrato, sino que deberá ser respetada aun después de su cumplimiento o resolución.

Cualquier información relacionada con el objeto del contrato, sea cual fuere su naturaleza (técnica, comercial, financiera, operacional o de otro tipo), en cualquier forma o soporte (verbal, escrita, grabada o en cualquier otro medio), que pudiera ser facilitada por el CSN o por cualquier tercero que tenga relaciones contractuales con el organismo, será considerada como "*Información Confidencial*".

La empresa adjudicataria y su equipo de trabajo se obligan pues a:

- Guardar la *Información Confidencial*, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el equipo de trabajo.
- Utilizar o transmitir la *Información Confidencial* exclusivamente para los fines del objeto del contrato.
- No realizar copia de la *Información Confidencial* sin el previo consentimiento escrito del CSN, excepto aquellas copias que sean necesitadas por el equipo de trabajo para su estudio interno.
- Proteger la *Información Confidencial* del acceso a la misma por personas no autorizadas.
- Restringir el acceso a la *Información Confidencial* únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente pliego.
- No facilitar *Información Confidencial* a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito del CSN, y responsabilizarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad en términos equivalentes a los contenidos en el presente pliego.

Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del contrato o su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por el CSN.

A la finalización del servicio, la empresa adjudicataria procederá a destruir o a devolver al CSN toda la *Información Confidencial*, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte en que pudiera encontrarse recogida.

5.4 Seguridad de la información

El adjudicatario se obliga a cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad de la información en el marco de los servicios prestados.

Con carácter general deberá prestar especial atención a la observancia de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 27 de abril de 2016), Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del anterior y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

La prestación del servicio quedará sujeta a la *Política de seguridad en el ámbito de los sistemas de información del Consejo de Seguridad Nuclear* y demás documentos de seguridad derivados de la misma. El adjudicatario y su equipo de trabajo quedan pues obligados al cumplimiento de todas las normas de seguridad del CSN y, en particular:

- A no registrar ni realizar pruebas con datos de carácter personal.
- A no transferir ningún tipo de datos, de carácter personal o no, o de documentación o código fuente de los sistemas de información del CSN a soportes de almacenamiento extraíbles sin el expreso consentimiento del CSN.
- A no extraer del CSN ningún tipo de información mediante redes de comunicaciones o servicios de almacenamiento externos al CSN, o a las propias instalaciones del contratista.
- A notificar cualquier incidencia de seguridad al responsable de Seguridad del CSN según los procedimientos de seguridad del organismo.
- A disponer en sus equipos de un sistema de protección antivirus, actualizado diariamente y de forma automática, que deberá utilizarse sobre cualquier fichero, soporte y software antes de que cualquiera de éstos resida o se instale en los sistemas de información del CSN.
- A no compartir las cuentas de correo asignadas de forma personal ni desviar de forma automática el correo a cuentas particulares o propias de la empresa adjudicataria.

El equipo de trabajo del adjudicatario será informado y concienciado por el personal del CSN en los aspectos de seguridad del organismo, y cada miembro deberá firmar el reconocimiento de la formación recibida en materia de seguridad. El gestor del servicio del adjudicatario será el responsable del cumplimiento de las medidas de seguridad por parte del equipo de trabajo.

Cuando el adjudicatario acceda de forma remota a infraestructuras del CSN, si fuera el caso de que el servicio lo requiriera, se compromete a:

- Custodiar debidamente la información de acceso que le facilite el CSN para la conexión durante el periodo de vigencia del contrato, y a destruirla extinguido el mismo.
- No habilitar ni utilizar las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Mantener convenientemente aisladas, lógica y físicamente, las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para acceder a la red corporativa del CSN. Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls) que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por el CSN. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información objeto del mismo, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga

acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.

- La instalación no autorizada de software, la modificación de las configuraciones o la conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, o el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos, etc.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- La compartición de cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PIN) o mecanismos de acceso, sean locales o remotos, con usuarios no autorizados.
- La inutilización o supresión de cualquier elemento de seguridad o protección a la información que generen.

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por el CSN, en cualquier momento en el desarrollo del contrato, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, el CSN se reserva la posibilidad de monitorizar la actividad del equipo de trabajo.

5.5 Cumplimiento de la normativa de protección de datos

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre los datos de carácter personal, que no podrá utilizar con fines distintos a los que figuran en este pliego ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.

Para garantizar la confidencialidad de los datos de carácter personal, las firmas licitadoras se comprometerán en sus memorias técnicas a prestar sus servicios con absoluto respeto al Reglamento General de Protección de Datos (REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo, suscribiendo, en su caso, el oportuno contrato de confidencialidad.

En la medida en que la prestación de los servicios descritos en este contrato pudiere dar lugar a posibles accesos administrativos sobre ficheros con datos de carácter personal residentes en sistemas de los que es titular el CSN, el adjudicatario se compromete a:

- Llevar a cabo el tratamiento de dichos ficheros siguiendo las instrucciones del CSN y a los únicos y exclusivos efectos de prestar los servicios incluidos en este contrato.
- No aplicar o utilizar los ficheros de datos de carácter personal con fines distintos a la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- No extraer del CSN, comunicar ni ceder a otros los datos incluidos en estos ficheros o los propios ficheros, ni siquiera con fines de salvaguarda o conservación.
- Cumplir, con respecto a los ficheros de datos de carácter personal, las medidas de seguridad descritas en la *Política de seguridad en el ámbito de los sistemas de información del Consejo de Seguridad Nuclear* y demás documentos de seguridad derivados de la misma,

El licitador incluirá en su memoria técnica un breve plan de seguridad y confidencialidad en el que describirá las previsiones, compromisos y actuaciones adicionales que prevea llevar a cabo durante la ejecución del contrato para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

5.6 Responsabilidad del adjudicatario

El adjudicatario se responsabilizará de todas las actuaciones de su personal en la prestación del servicio, en particular de aquellas que den lugar a incidencias de seguridad que pongan en riesgo los sistemas del CSN, comprometan la operatividad de sus equipos, causen pérdida de datos o expongan datos confidenciales o de carácter personal sujetos a protección, asumiendo el coste de todas las medidas que deban tomarse para corregir cualquier problema achacable a aquellas.

5.7 Notificación de incidentes de seguridad

El adjudicatario se compromete a:

- Informar de los incidentes de seguridad que afecten a los servicios objeto del contrato, a los sistemas de información utilizados para la prestación de estos servicios y a la información que contienen, desde el momento en que se produzcan o sean detectados.
- Informar de las medidas que adopte para solucionar esos incidentes.
- Informar de las posibles medidas que debería tomar el CSN.
- Entregar un informe mensual con información sobre los incidentes de seguridad que se hayan producido, el tratamiento realizado y el estado de dichos incidentes.

6 REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Consejo de Seguridad Nuclear del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean las mínimas y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio informando en todo momento al Consejo.

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- Siendo el objeto del contrato la prestación de un servicio de soporte técnico cuya efectividad requiere disponer de acceso y actuar directamente sobre los sistemas bajo soporte, se autoriza a la empresa adjudicataria a prestar sus servicios en las dependencias del Consejo. En este caso, al personal de la empresa

contratista se le podrán asignar espacios de trabajo diferenciados de los que ocupan los empleados públicos siempre que lo permita la disponibilidad de espacios. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al Consejo, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el Consejo de Seguridad Nuclear, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar al Consejo acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato sin perjuicio de las demás obligaciones que se establecen, tanto en el contrato como en los Pliegos de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas.

El Subdirector de Tecnologías de la Información

P.S. Firmado electrónicamente por el

Coordinador Técnico de Sistemas y Transformación Digital

Ángel García Garrido